

98-75-4230  
MOTC-IOT-97-MDB004

# 計程車駕駛職前與在職教育 訓練制度之規劃與建立(II)



交通部運輸研究所

中華民國 98 年 6 月

98-75-4230  
MOTC-IOT-97-MDB004

# 計程車駕駛職前與在職教育 訓練制度之規劃與建立(II)

著者：周文生、黃台生、王穆衡、史習平、翁美娟、  
呂思慧、李欣育、侯釋淵、歐陽銘

交通部運輸研究所

中華民國 98 年 6 月

國家圖書館出版品預行編目資料

計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之規劃與建立. II / 周文生等著. -- 初版. -- 臺北市  
：交通部運研所，民98.06

面；公分

參考書目：面

ISBN 978-986-01-8855-4(平裝)

1. 計程車 2. 駕駛訓練 3. 職前教育 4. 在職教育

557.871

98010488

計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之規劃與建立(II)

著者：周文生、黃台生、王穆衡、史習平、翁美娟、呂思慧、李欣育、侯釋淵、歐陽銘

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](http://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 98 年 6 月

印刷者：大地整合行銷有限公司

版(刷)次冊數：初版一刷 110 冊

本書同時登載於交通部運輸研究所網站

定價：200 元

展售處：

交通部運輸研究所運輸資訊組・電話：(02)23496880

五南文化廣場：40042 臺中市中山路 6 號・電話：(04)22260330

國家書店松江門市：10485 臺北市中山區松江路 209 號・電話：(02)25180207

GPN：1009801351 ISBN：978-986-01-8855-4 (平裝)

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。

## 交通部運輸研究所合作研究計畫出版品摘要表

出版品名稱：計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之規劃與建立(II)			
國際標準書號（或叢刊號） ISBN 978-986-01-8855-4(平裝)	政府出版品統一編號 1009801351	運輸研究所出版品編號 98-75-4230	計畫編號 97-MDB004
本所主辦單位：運輸經營管理組 主管：王穆衡 計畫主持人：王穆衡 研究人員：史習平、翁美娟 聯絡電話：02-23496839 傳真號碼：02-25450431	合作研究單位：中華民國運輸學會 計畫主持人：周文生 研究人員：黃台生、呂思慧、李欣育、侯釋淵、歐陽銘 地址：臺北市南京東路5段102號10F-3 聯絡電話：02-27476673		研究期間 自97年2月 至97年12月
關鍵詞：計程車、計程車駕駛員、教育訓練制度			
摘要： 國內計程車駕駛教育訓練僅於取得執業登記證前之8小時講習，其授課內容相當有限，在駕駛未充分了解營業特性、願景、專業知識與法律常識即投入職場，除了造成駕駛本身權益受損，亦難以確保乘客服務品質，不若國外計程車駕駛是專業且受尊重的職業。計程車執業門檻過低，致使進入、退出市場容易，亦為影響計程車市場穩定之主要因素。本研究為2年期計畫，主要目的係藉由計程車駕駛職前與在職教育訓練制度建立，提升駕駛專業素養，使其具備專業知識以確保駕駛執業能力，並促進計程車市場良性發展，避免導致營運市場不穩定。第1年期研究參考國外之管理經驗，引進新思維、新觀念、新制度，並考量國內計程車環境實際因素，藉由駕駛與管理者問卷調查分析後，歸納符合我國發展之計程車駕駛職前與在職教育訓練制度與配套措施，擬定後續推動計畫與法規修訂建議。此外亦藉由網路教育訓練平台之開發，提供駕駛終身學習管道，亦可為計程車駕駛教育訓練機構之e化參考。第2年期計畫內容延續第1年的制度研擬，並接續擴充e化教育訓練平台功能，以及完成教育訓練課程內容製作。為瞭解駕駛對新制度的接受程度以及辦理成效，分別辦理執業登記證考試前、考試後及在職教育訓練講習試辦與檢討，並將各界代表建議納入修正「計程車駕駛執業登記管理辦法」及相關要點之參考。最後，本研究具體建議未來計程車駕駛教育訓練推動方式，將為職前與在職教育訓練實施之參考依據。			
出版日期	頁數	定價	本出版品取得方式
98年6月	240	200	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： <input type="checkbox"/> 密 <input type="checkbox"/> 機密 <input type="checkbox"/> 極機密 <input type="checkbox"/> 絕對機密 （解密條件： <input type="checkbox"/> 年 <input type="checkbox"/> 月 <input type="checkbox"/> 日解密， <input type="checkbox"/> 公布後解密， <input type="checkbox"/> 附件抽存後解密， <input type="checkbox"/> 工作完成或會議終了時解密， <input type="checkbox"/> 另行檢討後辦理解密） <input checked="" type="checkbox"/> 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: Planning of Training Systems for Taxi Drivers (II)			
ISBN(OR ISSN) ISBN 978-986-01-8855-4 (pbk.)	GOVERNMENT PUBLICATIONS NUMBER 1009801351	IOT SERIAL NUMBER 98-75-4230	PROJECT NUMBER 97-MDB004
DIVISION: Operations and Management Division DIVISION DIRECTOR: Wang Muhan PRINCIPAL INVESTIGATOR: Wang Muhan PROJECT STAFF: Shih Hsiping, Weng Meichuan PHONE: 02-23496839 FAX: 02-25450431			PROJECT PERIOD From February 2008 To December 2008
RESEARCH AGENCY: Chinese Institute of Transportation PRINCIPAL INVESTIGATOR: Cho Wensheng PROJECT STAFF: Huang Taisheng,, Lu Ssuhui, Lee Hsinyu, Hou Shihyuan, Ou-Yang Ming ADDRESS: 10F.-3, No.102, Sec. 5, Nanjing E. Rd., Songshan District, Taipei City 105, Taiwan, R.O.C. PHONE: 02-27476673			
KEY WORDS: taxi, taxi driver, training system			
ABSTRACT:  <p>A taxi driver is a professional and respected occupation in foreign countries. However, due to the ease of obtaining a license in the taxi industry, entering and withdrawing from this market becomes very easy in Taiwan. Before obtaining a registration certificate to work in this occupation, taxi drivers only get an eight-hour training lecture. The training content is limited and is of little benefit to the taxi drivers. Therefore, they don't have enough professional knowledge or common law knowledge. As a result they don't fully understand the characteristics and perspectives of this industry, which would lead to instability in this market. This research is a two-year project. The main goals are to provide taxi drivers with before-job and on-job training systems to promote professional ability and knowledge, and to encourage positive development in the taxi industry in order to avoid unstable circumstances in the broader market. Once taxi drivers enter this industry, they will have to regularly take on-job training, and learn and understand the relevant laws and changes in the traffic environment to avoid them. The training can strengthen the professional knowledge and enhance driving safety at the same time. In the first year, this study referred to foreign countries' management experiences in order to introduce new thoughts, concepts and a new system. Based on questionnaires, an analysis of drivers and managers to come up with feasible training mechanisms was carried out. Moreover, the study has drawn up the follow-up action plans and revised relevant regulations. In addition, the study developed a web-based training system to provide taxi drivers with a lifetime learning mode or support e-learning for taxi driver training school. In the second year, the study had compiled the contents of training courses and enhanced several functions on web-based training system. In order to evaluate the effects of the taxi drivers training mechanisms, the study had handled a trial training program. Moreover, the achievement of this trial training program concluded explicitly suggestions to revise "Management Regulation on Registration of Certified Taxi Driver". Finally, the study proposed the future action plan including manpower, material and financial resources. The proposed plans could be a basis for implementing before-job and on-job training plans.</p>			
DATE OF PUBLICATION  June 2009	NUMBER OF PAGES  240	PRICE  200	CLASSIFICATION <input type="checkbox"/> RESTRICTED <input type="checkbox"/> CONFIDENTIAL <input type="checkbox"/> SECRET <input type="checkbox"/> TOP SECRET <input checked="" type="checkbox"/> UNCLASSIFIED
The views expressed in this publication are not necessarily those of the Ministry of Transportation and Communications.			

# 目 錄

目 錄 .....	III
表 目 錄 .....	V
圖 目 錄 .....	IX
第一章 緒論 .....	1
1.1 研究背景 .....	1
1.2 研究重要性與目的 .....	3
1.3 研究內容與工作項目 .....	5
1.4 研究方法與流程 .....	7
第二章 文獻回顧 .....	11
2.1 國內計程車駕駛教育訓練概況 .....	11
2.2 國外計程車駕駛教育訓練概況 .....	18
2.3 計程車駕駛人教育訓練之重要性 .....	24
第三章 計程車駕駛教育訓練試辦計畫 .....	29
3.1 測驗前講習試辦計畫 .....	29
3.2 自主訓練試辦計畫 .....	46
3.3 在職講習試辦計畫 .....	70
3.4 小結 .....	87
第四章 計程車駕駛教育訓練制度之規劃 .....	89
4.1 職前教育訓練制度 .....	89
4.2 在職教育訓練制度 .....	98
4.3 教育訓練實施規劃 .....	112
第五章 計程車駕駛教育訓練推動策略 .....	119
5.1 短期推動策略 .....	119
5.2 中期推動策略 .....	126
5.3 長期推動策略 .....	129
第六章 駕駛e化教育訓練平台設計 .....	131
6.1 駕駛e化教育訓練意義與目的 .....	131
6.2 駕駛e化教育訓練功能設計 .....	134

6.3 駕駛 e 化平台功能新增與修正設計 .....	143
6.4 駕駛 e 化平台網站技術文件 .....	152
第七章 結論與建議 .....	159
7.1 結論 .....	159
7.2 建議 .....	162
參考文獻 .....	165
附錄 1 第 1 次專家學者座談會會議紀錄 .....	169
附錄 2 第 2 次專家學者座談會會議紀錄 .....	175
附錄 3 期中報告審查意見處理情形表 .....	179
附錄 4 計程車駕駛人教育訓練施行要點（草案） .....	187
附錄 5 問卷調查表 .....	191
附錄 6 期末報告審查意見處理情形 .....	197
期末簡報 .....	201

# 表 目 錄

表 1-1 歷年來計程車車輛數與地區分佈.....	6
表 2-1 各國城市計程車駕駛員教育訓練時數比較.....	23
表 2-2 教育、訓練、發展之目的.....	24
表 2-3 教育、訓練與發展一般觀念、受扭曲觀念及新趨勢.....	25
表 3-1 測驗前之職前教育訓練課程.....	30
表 3-2 課程修業合格標準.....	31
表 3-3 個人屬性次數統計表.....	35
表 3-4 自我行業感受與認知次數統計表.....	37
表 3-5 訓練課程重要性次數統計表.....	39
表 3-6 課程的重要順序.....	40
表 3-7 測驗前訓練學員之開放性填答統計.....	41
表 3-8 工作社會地位認知與個人屬性卡方分析表(測驗前).....	43
表 3-9 認同工作需要具備專業能力與個人屬性卡方分析表(測驗前).....	43
表 3-10 認同工作是一種服務業與個人屬性卡方分析表(測驗前).....	44
表 3-11 認同工作是一種長期事業與個人屬性卡方分析表(測驗前).....	44
表 3-12 學歷與長期事業認知交叉分析表(測驗前).....	45
表 3-13 認同工作應持續學習與成長與個人屬性卡方分析表(測驗前).....	45
表 3-14 個人屬性次數統計表(自主訓練).....	49
表 3-15 車隊整體表現滿意度次數統計表(自主訓練).....	51
表 3-16 車隊優先實施措施次數統計表(自主訓練).....	52
表 3-17 自我行業感受與認知次數統計表.....	54
表 3-18 工作時間自由認知與個人屬性卡方分析表(自主訓練).....	56
表 3-19 〔年齡、學歷、經營型態〕與工作時間自由認知交叉分析表.....	57
表 3-20 工作收入水準認知與個人屬性卡方分析表(自主訓練).....	58
表 3-21 工作社會地位認知與個人屬性卡方分析表(自主訓練).....	58
表 3-22 〔性別、學歷〕與社會地位認知交叉分析表.....	59
表 3-23 工作需要具備專業能力與個人屬性卡方分析表(自主訓練).....	60
表 3-24 〔性別、經營型態、主要收入、專職〕與專業能力認知交叉分析表.....	61

表 3-25 認同工作是一種服務業與個人屬性卡方分析表(自主訓練) .....	62
表 3-26 〔年齡、經營型態、主要收入、專職〕與服務業認知交叉分析表 .....	63
表 3-27 認同工作是一種長期事業與個人屬性卡方分析表(自主訓練) .....	64
表 3-28 〔性別、經營型態、主要收入〕與服務業認知交叉分析表 .....	65
表 3-29 工作應持續學習與成長與個人屬性卡方分析表(自主訓練) .....	66
表 3-30 〔學歷、經營型態〕與持續學習成長認知交叉分析表 .....	67
表 3-31 對未來工作充滿信心與個人屬性卡方分析表(自主訓練) .....	68
表 3-32 〔性別、經營型態、主要收入、專職〕與工作信心認知交叉分析表 .....	69
表 3-33 在職講習之訓練課程內容 .....	71
表 3-34 在職講習之課程修業合格標準 .....	72
表 3-35 臺北市計程車駕駛人在職講習報到率 .....	72
表 3-36 參加在職講習學員之個人屬性次數統計表 .....	74
表 3-37 參加在職講習學員之自我行業感受與認知次數統計表 .....	77
表 3-38 參加在職講習學員之訓練課程重要性次數統計表 .....	79
表 3-38 參加在職講習學員之訓練課程重要性次數統計表(續 1) .....	80
表 3-39 參加在職講習學員之課程的重要順序 .....	81
表 3-40 參加在職講習學員個人屬性與服務業認知卡方分析表 .....	82
表 3-41 參加在職講習學員經營型態與服務業認知交叉分析表 .....	83
表 3-42 參加在職講習學員個人屬性與專業能力認知卡方分析表 .....	83
表 3-43 參加在職講習學員經營型態、專職或兼差與專業能力認知交叉分析表 .....	84
表 3-44 參加在職講習學員個人屬性與長期事業認知卡方分析表 .....	85
表 3-45 參加在職講習學員年齡與長期事業認知交叉分析表 .....	85
表 3-46 參加在職講習學員個人屬性與穿著制服卡方分析表 .....	86
表 3-47 參加在職講習學員是否加入派遣車隊與穿著制服交叉分析表 .....	86
表 3-48 職前訓練學員專職或兼差與工作收入交叉分析表 .....	88
表 4-1 執業登記證測驗前與測驗後之教育訓練課程比較 .....	90
表 4-2 測驗前之教育訓練課程內容 .....	92
表 4-3 測驗前之課程目標與範疇 .....	93
表 4-4 測驗前之課程修業合格標準 .....	93
表 4-5 測驗後之職前講習課程科目 .....	95

表 4-6 測驗後之課程目標與範疇.....	96
表 4-7 測驗後之修業合格標準.....	96
表 4-8 在職教育訓練之規劃 .....	99
表 4-9 定期講習之相關要點 .....	100
表 4-10 進修學習之相關要點 .....	104
表 4-11 在職教育訓練之課程類別與目標.....	105
表 4-12 在職教育訓練之相關課程內容.....	110
表 4-12 在職教育訓練之相關課程內容（續表） .....	111
表 5-1 「計程車駕駛人執業登記管理辦法」修正草案條文對照表 .....	120
表 5-2 計程車營業區域與駕駛人執業測驗講習劃分建議方案.....	126
表 6-1 群組分類與使用情境說明.....	135
表 6-2 系統資料庫中各資料表之清單 .....	155
表 6-3 系統運作所需之相關參數.....	156



# 圖 目 錄

圖 1-1 97 年度研究流程圖 .....	9
圖 2-1 「我會說英語」合格標識.....	15
圖 2-2 「我會說日語」合格標識.....	16
圖 4-1 測驗前教育訓練修業流程.....	94
圖 4-2 測驗後之職前講習流程.....	97
圖 4-3 定期講習之實施流程 .....	100
圖 4-4 進修學習之講習流程 .....	104
圖 4-5 在職教育訓練之課程架構.....	109
圖 6-1 e 化教育訓練理論架構.....	132
圖 6-2 駕駛 e 化教育訓練平台主要架構.....	138
圖 6-3 計程車駕駛學習網首頁 .....	139
圖 6-4 線上課程學習 .....	140
圖 6-5 交流討論學習 .....	140
圖 6-6 線上測驗學習 .....	141
圖 6-7 學員註冊區.....	142
圖 6-8 訪客及會員統計 .....	143
圖 6-9 題庫逐題學習 .....	144
圖 6-10 線上測驗基本統計 .....	145
圖 6-11 最受關心議題排行榜 .....	146
圖 6-12 最常答錯試題排行榜 .....	147
圖 6-13 線上模擬測驗成績分佈與及格率 .....	148
圖 6-14 最被重視的課程測驗排行榜 .....	148
圖 6-15 最被關心課程統計排行.....	148
圖 6-16 線上問卷.....	149
圖 6-17 會員管理專區 .....	150
圖 6-18 新聞與公告 .....	150
圖 6-19 電子報頁面 .....	151



圖 6-20 電子報訂閱管理.....	151
圖 6-21 系統功能架構圖.....	153

# 第一章 緒論

## 1.1 研究背景

計程車為具私密性之公共運輸工具，民眾乘坐計程車，其生命、身體及財產，等同於交付予駕駛員，但若管理不善，非但乘客得不到應有的服務，安全缺乏保障，更將形成社會治安上的隱憂，嚴重影響公共運輸系統的功能與發展；而計程車駕駛員，亦擔心在此私密空間發生被害案件；因此乘客與駕駛員間之互動基礎，均有賴政府建構安全、信任的乘車環境，以免除不法侵害，保障乘客權益。尤其在民國 85 年發生震驚全國的彭婉如命案後，時至今日計程車安全問題，仍為婦女與媒體關注焦點。民國 94 年 11 月 24 日媒體大肆報導許姓女子遭計程車駕駛毆傷事件，亦為顯著案例。

為要求計程車駕駛員之執業技能與保障乘客之權益與安全，道路交通管理處罰條例(以下簡稱處罰條例)第 37 條第 1 項規定：「曾犯故意殺人、搶劫、搶奪、強盜、恐嚇取財、擄人勒贖或刑法第 184 條、第 185 條、第 221 條至第 229 條、兒童及少年性交易防制條例第 24 條至第 27 條、槍砲彈藥刀械管制條例、懲治走私條例或毒品危害防制條例之罪，經判決罪刑確定，或曾依檢肅流氓條例裁定應為交付感訓確定者，不得辦理計程車駕駛人執業登記」，以及同條文第 7 項規定：「計程車駕駛人執業資格、執業登記、測驗、執業前、在職講習與講習費用收取、登記證核發及管理的事項之辦法，由內政部會同交通部定之」。又民國 95 年 10 月 19 日內政部台內警字第 0950871260 號、交通部交路字第 0950085057 號令發布修正計程車駕駛人執業登記管理辦法(以下簡稱管理辦法)。依據管理辦法第 2 條規定：「汽車駕駛人以從事計程車駕駛為業者，應於執業前向執業地直轄市、縣(市)警察局申請辦理執業登記，領有計程車駕駛人執業登記證(以下簡稱執業登記證)及其副證，始得執業」。

目前受理執業登記之申領程序，首先是對欲從事計程車駕駛工作者進行資格審查，即依據管理辦法第 3 條規定：「汽車駕駛人須領有職業駕駛執照，且無本條例第 36 條第 4 項或第 37 條第 1 項情事者，始得申請辦理執業登記」。其次，依據管理辦法第 5 條規定：「汽車駕駛人申請辦理執業登記，應先參加測驗及執業前講習，並取得合格成績單；其未取得合格成績單者，

應重新申請辦理執業登記；前項測驗及執業前講習時間合計為 8 小時。測驗科目為執業相關法令及執業地之地理環境等 2 科，測驗成績分別計算，各科成績均達 70 分以上為及格；測驗及格者，始得參加執業前講習，並於講習完畢後發給合格成績單；測驗與執業前講習及在職講習，得由直轄市、縣(市)警察局自行辦理或委託同一測驗講習區域之其他直轄市、縣(市)警察局，或相關機關(構)、團體辦理；測驗與執業前講習及在職講習區域之劃分，由內政部警政署定之」。其中，有關「執業登記講習及測驗時間為 8 小時」、「測驗與執業前講習及在職講習，得由直轄市、縣(市)警察局自行辦理或委託同一測驗講習區域之其他直轄市、縣(市)警察局，或相關機關(構)、團體辦理」，以及第 14 條第 3 項規定：「直轄市、縣(市)警察局對計程車駕駛人實施之在職講習，得於換發執業登記證時一併辦理」、第 16 條規定：「申請辦理執業登記相關收費基準如下：(1)執業測驗（含講習）：新臺幣 300 元；僅參加地理環境測驗者，新臺幣 100 元。(2)在職講習：新臺幣 300 元。(3)新領、補發、換發執業登記證及副證：每證新臺幣 200 元」...等均屬新增規定。為有效提昇駕駛員執業技能與保障乘客安全，有關駕駛員職前與在職教育訓練制度，均需重新加以規劃與建立。

加強計程車駕駛員職前教育訓練與在職教育訓練，為維持駕駛員素質與保障搭車乘客安全與品質之根本方法。目前國內計程車駕駛之教育訓練僅於取得執業登記證前之 6 小時講習，內容相當有限，對於計程車駕駛員之助益不大，對提昇駕駛員素質亦相當有限。在國外，計程車駕駛員是非常專業且受尊重的職業，然在國內，計程車駕駛員往往被認為是失業後再就業前的跳板，造成營運市場呈現不穩定狀態，駕駛員未受應有之重視。歸結其因除其執業門檻過低，致使進入、退出市場容易外，駕駛員未具應備之專業知識與法律常識，以及未充分了解該行業之營業特性與願景，皆為影響營運市場穩定狀態之主要因素。

## 1.2 研究重要性與目的

本研究參考國外之管理經驗，引進新思維、新觀念、新制度，規劃設計適合國內計程車駕駛員職前教育訓練課程內容與實施方式，並製作 e 化教育訓練平台，藉以提升駕駛員專業素養以確保其執業能力，避免營運市場呈現不穩定狀態。其次，駕駛員開始執業後，亦可藉此定期接受在職教育訓練，了解相關法規之增修(訂)內容以及交通環境之變化，同時能強化專業知識，提昇行車安全。

本研究分 2 年期進行，第 1 年探討國內外現行計程車駕駛員之管理制度、國內外現行計程車駕駛員職前與在職訓練之制度與做法、規劃國內計程車駕駛員職前與在職訓練制度與內容、計程車駕駛員退休制度，並完成 e 化教育訓練平台製作與至少 2 門課程實作；第 2 年期完成教育訓練課程內容製作、教育訓練試辦與檢討、評估本制度實施方式並具體建議未來推動步驟(包括所需人力、物力與財力)，以做為未來推動實施之參考。

另外，本計畫面對 4 大課題與挑戰如下：

- (一) 我國目前計程車駕駛員總數高達 9 萬餘人，不僅人數龐大，組成份子教育程度迥異，生活背景更是超乎想像的複雜。要如何設計一個制度、一套課程，具備足夠的彈性與深度，廣泛適用在這樣的一個族群，是本計畫一個艱鉅的挑戰。
- (二) 協助計程車駕駛員提昇服務態度與技能，進而創造更多的營收與成就感，是啟動良性循環的關鍵動能，也是本計畫最艱鉅的挑戰之一。本計畫深入了解計程車產業，表面上計程車產業嚴重供給過剩，空車率高達 6 成，但「真正符合乘客需要的計程車服務其實是嚴重供不應求」。整個臺灣社會不斷提昇與進步，計程車產業卻繼續提供不符消費者需要的服務，當然會不斷流失顧客。
- (三) 深入接觸代表我國計程車產業的民間組織，如職業駕駛工會、計程車商業同業公會、計程車合作社聯合會等，可發現其長期以來的發展就非常不健全。要結合什麼樣的民間組織，才能有效推動職前與在職教育訓練制度，避免流於形式，更要避免劣幣驅逐良幣，也是本計畫一個相當有

挑戰的課題。

- (四) 「懂得多少不重要，懂得如何學習，就會有足夠的知識」，從另一個角度是「傳授多少知識其實不重要，教會他們如何學習，他們就會有足夠的知識」。現有這 9 萬餘計程車駕駛員，不乏 5 年甚至 10 年以上的執業經驗者。但深入接觸發現，多數都是「5 個 1 年經驗」、「10 個 1 年經驗」，早就停止學習、成長，普遍充斥負面思考、自以為是、怨天尤人的心態。如何在課程中重新點燃計程車駕駛員的學習熱忱，注入正面積極、樂觀敬業的新思維，是本計畫另一個重要的挑戰。

本計畫研究目的說明如下：

- (一) 藉由執業登記前之講習，培養其建立正確服務道德觀念，提升駕駛員專業素養，使其具備專業知識，以確保駕駛員執業能力，才能促進計程車市場良性發展，避免營運市場呈現不穩定狀態。
- (二) 駕駛員開始執業後，應定期接受在職教育訓練，了解相關法規之增修(訂)內容以及交通環境之變化，避免因對相關法令、地理環境不熟悉而違反規定，同時能強化專業知識，提昇行車安全。
- (三) 針對講習場地、人數、課程時間、講師遴聘、講習測驗規定、講習教材編訂、題庫製作、閱卷作業、合格證明及講習證明之發給等事宜，加以規劃建立制度。
- (四) 評估檢討公(工)會或其他學術單位、民間團體協助政府宣導政令，或由政府提供場地並授權公(工)會或其他學術單位、民間團體執行辦理職前與在職教育訓練作業之可行性，審慎考慮其中的利弊得失，以減輕行政部門的負擔。
- (五) 參考國外之管理經驗，引進新思維、新觀念、新制度，並分析研擬計程車駕駛員生涯規劃與退休制度。

## 1.3 研究內容與工作項目

本計畫之研究範圍包含計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之規劃與建立，分析對象包括政府管理部門（交通、警政、職訓）、計程車營運者（車行與駕駛人）、計程車乘客。其中，截至民國 98 年 1 月全國計程車數量有 88,884 輛(如表 1-1 所示)，計程車駕駛員約 9 萬人。大部分計程車集中於都會地區營業。以大臺北都會區為例（包括臺北市、臺北縣及基隆市），車輛數計有 58,806 輛佔全部之 66.58%為最多，其次則是高雄都會區（包括高雄市及高雄縣）車輛數計有 8,301 輛佔全部之 9.4%；臺中都會區（包括臺中市及臺中縣）車輛數計有 6,406 輛佔全部之 7.3%；而其他縣市因地理環境與人口居住密度因素，計程車數量相對較為稀少。

本期為第 2 期計畫，主要研究內容依據主要工作項目別詳述如下：

- (一) 完成 e 化教育訓練所有課程之製作。
- (二) 實施計程車駕駛員職前與在職教育訓練試辦計畫。
- (三) 檢討計程車駕駛員職前與在職教育訓練試辦計畫成效。
- (四) 評估由計程車公(工)會或其他學術單位、民間團體、政府機構協助宣導政令及辦理職前或在職教育訓練之可行性。
- (五) 研提未來推動方式之具體建議。

表 1-1 歷年來計程車車輛數與地區分佈

年份	車輛數	縣市別	車輛數	百分比
89 年底	107,257	臺北市	31,014	35.12%
90 年底	104,940	高雄市	6,385	7.23%
91 年底	101,286	臺北縣	23,788	26.93%
92 年底	97,752	花蓮縣	933	1.06%
93 年底	95,665	宜蘭縣	794	0.90%
94 年底	94,278	基隆市	4,004	4.53%
95 年底	92,418	新竹市	634	0.72%
96 年底	89,738	新竹縣	437	0.49%
97 年底	88,779	桃園縣	4,995	5.66%
1 月底	89,708	苗栗縣	397	0.45%
2 月底	89,585	臺中市	4,284	4.85%
3 月底	89,411	臺中縣	2,122	2.40%
4 月底	89,295	彰化縣	700	0.79%
5 月底	89,215	南投縣	257	0.29%
6 月底	89,099	嘉義市	417	0.47%
7 月底	89,131	嘉義縣	266	0.30%
8 月底	88,934	雲林縣	253	0.29%
9 月底	88,832	臺南市	2,601	2.95%
10 月底	88,867	臺南縣	941	1.07%
11 月底	88,799	高雄縣	1,916	2.17%
12 月底	88,779	屏東縣	517	0.59%
98 年底	88,884	臺東縣	387	0.44%
1 月底	88,884	澎湖縣	276	0.31%
車輛數資料含連江縣、金門縣		合計	88,318	100.00%

資料來源：交通部交通統計，民國 98 年 1 月。

## 1.4 研究方法與流程

### 一、研究方法

#### (一)文獻評析

透過 DIALOG 國際百科檢索，蒐集有關國內外計程車駕駛員教育訓練相關文獻，並回顧國內計程車相關研究與管理之實際運作情形，作為規劃國內計程車駕駛員職前與在職訓練制度(包括實施方式、經費籌措方式、師資、法規修訂等)之參考。

#### (二)問卷調查

為了廣泛蒐集各界對本研究研擬之計程車駕駛員職前與在職訓練制度之看法，本研究利用心理量表問卷，以司機為對象，就創新服務接受度進行調查，藉由心理擁有感、信任、承諾、公平、職業自我認同、滿意度、參與程度、科技採納與擴散等不同認知與態度構面，來瞭解計程車產業中的供給者(司機)對職前與在職訓練創新服務的接受度與採用績效。問卷設計內容，以力求週延完整，文字平實易懂為原則，並配合研究內容進行題目設計。

大多數統計實證研究是探討不同變數間的關係。變數可分為依變數(dependent variables) 與自變數 (independent variables)。但是在進行橫斷面(cross-section) 研究時，很容易產生因果推論的模糊性 (ambiguity)，避免因果推論模糊要注意的 3 個因果推論準則 (internal causal criteria)：(1) 自變數 (即 X) 與依變數 (即 Y) 間要有相關的意義；(2) 自變數的收集時間點，應在依變數之前 (或同時)；(3) 要有理論支持所設定的自變數是原因，會影響所觀察依變數的結果，並能排除第 3 因 (即控制變數)，成功地證明依變數的變異 (variation) 的確是來自自變數的變異。

本研究的主要自變數大多屬於心理計量變數，故採取受訪者自評問卷方式取得，所有心理計量問卷題項均採 5 點尺度的李克特量表來衡量，每個題項之尺度從最不同意至最同意，分為給予不同意的 1 分至最同意的 5 分。而為了要避免問卷填答者產生共同方法的偏誤 (common-method bias)，在問卷數據統計分析方法上，包含敘述性統計、以駕駛人屬性分群之交叉分析，以及利用變異數分析得知該變數的顯著特性。



### (三)實地訪談

為進一步瞭解各項問題之產生與背景，本研究針對辦理計程車駕駛員職前與在職訓練之政府主管機關(包括：交通、警政、監理...等單位)與相關同業公(工)會等業者代表)進行訪談，以便瞭解實務現況，做為相關系統研擬之參考。

### (四)專家座談會

本計畫分別於期中與期末舉辦 2 場座談會，邀請產、官、學界之專業人士參與，針對計畫內容提出建議，並實際提供本案在執行時於行政程序上應注意之事項，以作為本計畫未來研究與改善的方向。

### (五)實施教育訓練試辦計畫與成效評估

本研究所規劃之課程內容、評量方式與其相關資訊，提供一網頁空間供學界、政府、駕駛員與一般民眾參考，亦可與研究人員交換相關意見。另外，駕駛員職前與在職教育制度方案評估將採問卷調查設計方式，所採行之研究方法如前所述，統計分析軟體則採用 SPSS。

本研究著重於計程車駕駛職前與在職教育訓練制度探討，期透過教育訓練的方式提升駕駛員之專業知識、服務態度、應對技巧與事件處理能力等，如何設計一個符合臺灣計程車環境之教育訓練制度與內涵是本研究所關切的重點。故本研究對教育訓練制度的評估採以多方面角度考量，包括：計程車駕駛、乘客與政府單位等。教育訓練制度的內涵，包括：教育訓練機構、教育訓練課程、教育訓練測驗方式等，由不同面向所組成之特定指標，透過評估這些指標對於目標的達成程度，分析並且比較不同制度的優劣。再探討計程車駕駛教育訓練之效益，此部分採以服務品質缺口縮減所產生的效益為主，係採乘客投訴減少，以及乘客願付價格來衡量教育訓練所能產生的效益。

## 二、研究流程

本計畫 97 年度進行步驟如圖 1-1 研究流程所示。

- (一) 期初工作會議與 97 年工作計畫確認。
- (二) 完成 e 化教育訓練所有課程之製作。
- (三) 評估由民間團體協助辦理職前或在職教育訓練之可行性。
- (四) 97 年期中報告、簡報製作與期中報告審查會議。

- (五) 實施計程車駕駛員職前與在職教育訓練試辦計畫。
- (六) 檢討計程車駕駛員職前與在職教育訓練試辦計畫成效。
- (七) 研提未來推動方式之具體建議。
- (八) 97 年期末報告、簡報製作與期末報告審查會議。
- (九) 97 年期末報告修訂與定稿。

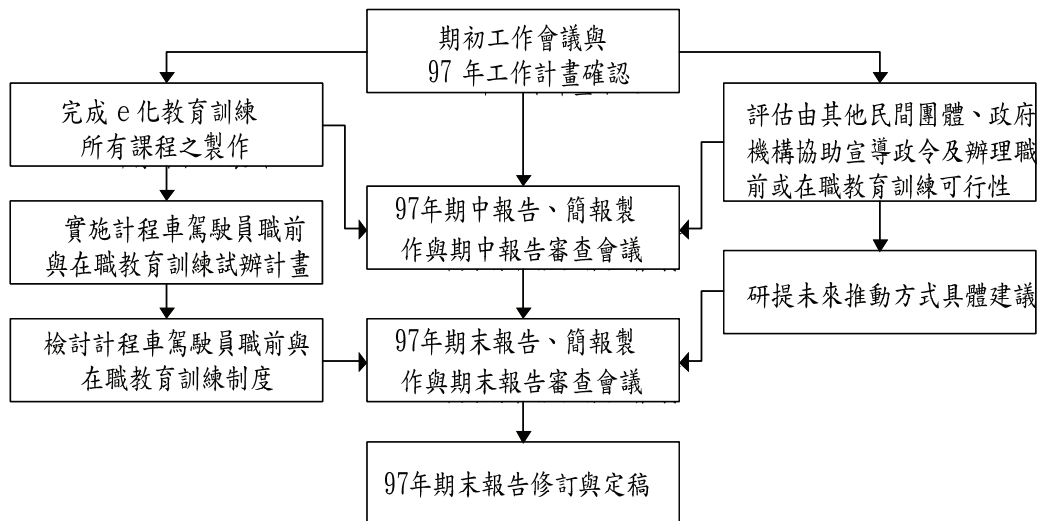


圖 1-1 97 年度研究流程圖



## 第二章 文獻回顧

本章首先就國內政府或車隊所辦理之各類計程車駕駛教育訓練課程加以介紹，其次介紹國外計程車駕駛教育訓練概況，最後針對計程車駕駛人教育訓練之重要性加以探討。

### 2.1 國內計程車駕駛教育訓練概況

#### 2.1.1 執業登記前講習測驗

過去臺北市政府警察局交通警察大隊曾自行實施汽車駕駛人執業登記前講習測驗計畫，其主要目的係希望藉由執業登記前講習講授國家觀念、交通法令、人際關係、肇事預防與處理、急救訓練等課程，培養其建立正確服務道德觀念，以提供乘客舒適、安全的服務，進而使該市計程車駕駛成為具高度技能的專精行為。以下介紹其施行細則、講習對象以及實施內容：

一、講習對象：

- (一)汽車駕駛人符合計程車駕駛人執業登記管理辦法(以下簡稱本辦法)第 5 條規定之申請執業登記證資格並經臺北市政府警察局審查核可者。
- (二)他縣市計程車駕駛人持原領登記證，依本辦法第 10 條第 2 項規定轉入本市執業者。
- (三)汽車駕駛人講習及測驗及格後，未依本辦法第 8 條規定檢附相關執業事實證明文件辦妥執業登記逾 6 個月者。汽車駕駛人參加講習後，應接受測驗，測驗成績以 70 分為及格。

二、講習人數：每期 50 名。

三、講習時間：每期 5 天，共計 40 小時。

四、實施內容：包含計程車及道路交通管理等相關法令、臺北市交通系統及地理環境介紹、人際關係、服務理念及禮儀、肇事的預防與處理、車輛保養及維修、外語會話、急救訓練、性向測驗等。

五、講習師資：(1)相關課程之專家學者；(2)具有專業學識經驗人員。

六、講習教材：(1)計程車車駕駛人交通安全講習手冊；(2)講座編撰之講義

教材。

七、作業方式：

- (一)委託臺北市汽車駕駛訓練中心辦理講習及測驗。
- (二)臺北市政府警察局受理汽車駕駛人執業登記申請或他縣市轉入臺北市執業者，經審查條件符合後將講習名單交由臺北市汽車駕駛訓練中心寄發通知單。
- (三)講習結束未經退訓並經測驗合格之駕駛人，由臺北市汽車駕駛訓練中心發給合格證明；由他縣市轉入本市執業者免測驗由臺北市汽車駕駛訓練中心發給講習證明。
- (四)汽車駕駛人憑合格證明或講習證明及相關執業事實證明文件，於法定期限6個月內持至臺北市政府警察局辦妥執業登記後，以憑發給執業登記證。

八、講習經費：由臺北市政府警察局編列年度預算項下支應。(計程車駕駛人不需要支付費用)

九、業務分工：

- (一)臺北市政府警察局：有關預算之編列、受理汽車駕駛人執業登記申請、資格審查、製作講習名單、執業登記證之製作及核發、執業事實登記、駕駛人執業登記基本資料保存、必要時召開協商會議及派員駐班等事宜。
- (二)臺北市汽車駕駛訓練中心：有關講習場地、人數、講習時間、講師遴聘、講習次數、講習測驗規定、學員請假規定、講習教材編訂、題庫製作、閱卷作業、合格及講習證明之發給等事宜。

十、其他：

- (一)臺北市汽車駕駛訓練中心製作意見調查表於每期結訓後由參訓人填寫，以分析評估課程、師資等，以為日後檢討改進之依據。
- (二)臺北市汽車駕駛訓練中心每期結訓後應將該期應訓駕駛人講習測驗名冊、試卷(含他期不及格補測者)等資料送臺北市政府警察局彙整。
- (三)有關講習課程、時數及相關規定如須異動應由臺北市政府警察局及臺

北市汽車駕駛訓練中心協商討論後變更之。

- (四)臺北市警察局視需要得派員駐班瞭解參訓及測驗情形，所需經費由年度預算項下支應。
- (五)參加講習之駕駛人有下列情事之一者，應予退訓：冒名頂替受訓者；違反上課及考場規定，經制止仍不遵守者；遲到、早到、缺課及請假逾期(含)全期十分之一者。
- (六)經通知無故未辦理報到或報到後因故退訓者，半年內不得再參訓。
- (七)參加講習完畢之駕駛人參加測驗日期不得中斷逾3個月，逾期者重行申請及參加講習。

### 2.1.2 外語訓練課程

為全面提昇計程車駕駛人外語溝通能力，臺北市汽車駕駛訓練中心自90年起即陸續開辦計程車英語會話班及英語檢定，94年並開辦計程車日語會話班，提供計程車駕駛人免費學習英、日語的管道，由於辦理成效良好，臺北市汽車駕駛訓練中心目前仍持續推動辦理，分別於每年3月、7月各辦理1期英語班，上課時數為15小時，分5次上課；每年5月、9月各辦理1期日語班，上課時數為21小時，分7次上課；並舉辦英語、日語檢定，提供給已具有英語、日語程度的駕駛人直接參加英語、日語檢定的機會，檢定內容主要是以計程車駕駛人常用的基本會話為主，包括「聽」與「說」2部分，採口說能力測驗，臺北市汽車駕駛訓練中心並提供相關教材歡迎計程車運將朋友免費索取。目前臺北市汽車駕駛訓練中心辦理之計程車外語班有4種班期，介紹如下：

#### 一、計程車駕駛人英語會話班

- (一)目的：鼓勵計程車駕駛人加入英語學習行列，期使運將朋友們能與外籍人士溝通無礙，增進工作職能。
- (二)報名資格：凡領有臺北共同營業區(含臺北市、臺北縣、桃園縣、基隆市、宜蘭縣)計程車駕駛人執業登記證者。
- (三)上課內容：包括計程車常用基本英語會話及臺北市觀光景點導覽介紹。
- (四)上課日期：每年辦理2期，分別於3月、7月辦理。

- (五)上課時數：分 5 次上課，共 15 小時。
- (六)結業合格：臺北市汽車駕駛訓練中心將發給「Yes, I Speak English」合格標識（如圖 2-1 所示），並依其意願將其資料送交臺北市各觀光飯店旅館及張貼於市府相關網站，供民眾叫車之參考。
- (七)報名方式：持有效之計程車駕駛人執業登記證及 2 吋相片 3 張至臺北市汽車駕駛訓練中心報名即可。

## 二、計程車駕駛人英語檢定班

- (一)目的：提供具有基本英語程度而抽不出時間上課的計程車駕駛人直接參加檢定的機會。
- (二)報名資格：凡領有臺北共同營業區(含臺北市、臺北縣、桃園縣、基隆市、宜蘭縣)計程車駕駛人執業登記證者。
- (三)檢定內容：以教育部發行「全民學習外語列車-運將篇實用英語」教材內容為主。
- (四)檢定方式：採一對一口說能力測驗，每人測試時間約 5 分鐘，評分重點在於對話流利度。
- (五)檢定日期：每年辦理 2 期，分別於 3 月、7 月辦理。
- (六)檢定合格：臺北市汽車駕駛訓練中心將發給「Yes, I Speak English」合格標識(如圖 2-1)，並依其意願將其資料送交臺北市各觀光飯店旅館及張貼於市府相關網站，供民眾叫車之參考。
- (七)報名方式：持有效之計程車駕駛人執業登記證及 2 吋相片 2 張至臺北市汽車駕駛訓練中心報名即可。

## 三、計程車駕駛人日語會話班

- (一)目的：鼓勵計程車駕駛人加入日語學習行列，期使運將朋友們能與外籍人士溝通無礙，增進工作職能。
- (二)報名資格：凡領有臺北共同營業區(含臺北市、臺北縣、桃園縣、基隆市、宜蘭縣)計程車駕駛人執業登記證者。
- (三)上課內容：包括計程車常用基本日語會話及臺北市觀光景點導覽介紹。
- (四)上課日期：每年辦理 2 期，分別於 5 月、9 月辦理。

- (五)上課時數：分 7 次上課，共 21 小時。
- (六)結業合格：臺北市汽車駕駛訓練中心將發給合格標識(如圖 2-2 所示)，並依其意願將其資料送交臺北市各觀光飯店旅館及張貼於市府相關網站，供民眾叫車之參考。
- (七)報名方式：持有效之計程車駕駛人執業登記證及 2 吋相片 3 張至臺北市汽車駕駛訓練中心報名即可。



圖 2-1 「我會說英語」合格標識

資料來源：臺北市政府交通局網站，2008/06/30

#### 四、計程車駕駛人日語檢定班

- (一)目的：提供具有基本日語程度而抽不出時間上課的計程車駕駛人直接參加檢定的機會。
- (二)報名資格：凡領有臺北共同營業區(含臺北市、臺北縣、桃園縣、基隆市、宜蘭縣)計程車駕駛人執業登記證者。
- (三)檢定內容：以教育部發行「全民學習外語列車-運將篇實用日語」教材



內容為主。

- (四)檢定方式：採一對一口說能力測驗，每人測試時間約 5 分鐘，評分重點在於對話流利度。
- (五)檢定日期：每年預定辦理 2 期，分別於 5 月、9 月辦理。
- (六)檢定合格：臺北市汽車駕駛訓練中心將發給合格標識(如圖 2-2)，並依其意願將其資料送交臺北市各觀光飯店旅館及張貼於市府相關網站，供民眾叫車之參考。
- (七)報名方式：持有效之計程車駕駛人執業登記證及 2 吋相片 2 張至臺北市汽車駕駛訓練中心報名即可。



圖 2-2 「我會說日語」合格標識

資料來源：臺北市政府交通局網站，2008/06/30

高雄市政府為因應「2009 年世界運動會」，於 96 年開辦「2009 世運計程車司機說英語會話班」，提供機場排班計程車司機英語會話及高雄市觀光景點英語介紹之訓練，通過聽力測驗者，可獲頒結業證書及「I Speak English」貼紙，方便外籍乘客識別搭乘。目前業已免費提供 180 人完成英語課程訓

練，今(97)年將廢續辦理及增設進階班課程，並輔導計程車駕駛及業者申請英語服務標章認證，免費提供業者英語設施標示、服務措施、訓練英語能力、英語網站等，業有 9 家計程車無線電台業者及 37 位計程車司機獲行政院頒發 3 顆星以上之英語服務標章。另為展現高雄市計程車業者營造英語生活環境的具體成果，再創計程車競爭力，邀請獲 3 顆星以上英語服務標章之計程車業者，參展臺北世貿「英語博覽會」及高雄市「全球村英語嘉年華會暨英語服務標章授證活動」，宣傳計程車業者提供國際化生活服務，介紹高雄市重要觀光景點，塑造計程車司機為「行動觀光局」。

另外，交通部推動「公路總局各汽車技術訓練中心辦理臺灣省計程車駕駛人英語會話實施計畫」，提升計程車駕駛英語能力，並規劃公車客運司機提升英語能力各項訓練事宜。交通部公路總局北部訓練所分別於 94 年辦理 4 期「計程車英語班」，計有 161 位計程車駕駛人參加訓練；95 年繼續辦理 2 期「計程車駕駛人英文會話班」，計有 44 位計程車駕駛人參加訓練。

## 2.2 國外計程車駕駛教育訓練概況

### 一、美國紐約市

申請成為紐約市計程車駕駛員，必須具備取得紐約州、紐澤西州、康乃迪克州與賓州等可駕駛計程車的駕駛執照，未欠 DMV(Department of Motor Vehicles)、PVB(Parking Violations Bureau)、TLC(Taxi and Limousine Commission)等單位罰款，以及最近 6 個月內參加過紐約州 DMV 認可的防禦駕駛(Defensive Driving)課程。並必須在計程車委員會核定的 4 所教育訓練中心 (AMERICAN Master Cabbie Taxi Academy, H.A.N.A.C/N.Y.S. Federation of Taxi Drivers Academy, Kingsborough Community College Taxi Institute, LaGuardia Community College Taxi and FHV Driver Institute) 完成教育訓練並通過測驗取得證書。另外亦必須通過英語能力測驗。計程車駕駛員教育訓練分為 80 小時與 24 小時 2 種，由駕駛員決定參加那種課程，80 小時課程內容較完善，涵蓋大部分考試範圍。無論參加那種課程，於結業取得證書後，駕駛員仍必須通過 TLC 辦理的測驗。此外，TLC 目前推廣「安全駕駛員」計畫(Safe Driver Program)，計程車駕駛員必須最近 24 個月內參加過 TLC 認可的特別教育訓練課程，以及最近 36 個月內參加過防禦駕駛的課程。

新加入之計程車駕駛員必須參加的教育訓練，其課程內容必須包括：各項管理規則與各項業務申辦程序、地理知識、地圖閱讀技巧、駕駛／乘客關係與禮儀，以及其他計程車委員會認為與計程車相關之課題。受訓機關必須為計程車委員會所核可。完成教育訓練並通過計程車委員會之測驗後，取得為期 1 年之試用資格。試用滿 1 年後，計程車委員會再視其試用期間表現，決定是否核發計程車駕駛員執業登記證。

執業登記證有效期限為 2 年，有效期限屆滿前必須申請換發新證。初次成為計程車駕駛員者，其 2 年有效期限包括第 1 年的試用期間。申請換發新證前，必須完成至計程車委員會核可之訓練機構，參加至少 4 小時的在職訓練，課程內容必須包括修訂的法規、駕駛責任與義務、駕駛與乘客關係、服務殘障人士應注意事項等，以及參加 6 小時的防禦駕駛課程（若距離上次參加防禦駕駛課程未滿 3 年可免）。

計程車駕駛人訓練學校教學內容：(1)法規講解。(2)道路型態、交通狀況。(3)地區、街道特徵。(4)地圖說明。(5)路線圖說明。(6)安全駕駛技巧。(7)顧客服務。講師會告訴學員如何行駛紐約市的行政區與街道，讓他們知道交通流量、限制規定、機場的流程、乘客的期望等。課程內容包含學生的參與討論、測驗、角色扮演、特定路線的提問。上課會使用地圖集，該訓練使用紐約市 5 個區的街道圖，讓駕駛人能透過實際演練，日後將之落實為合法的駕駛行為。訓練課程中有「一天的巴士導覽」，由經驗豐富的計程車司機擔任指導員，教導學員認識紐約市的街道，讓學員知道哪裡是容易載到客人的地方、尖峰時間的最佳路線、重要的地標、通常上下客的地方。(Skok, 2003)

## 二、英國倫敦

為確保計程車駕駛人提供安全、誠實與值得信任的服務，英國倫敦公共運輸處(Public Carriage Office, PCO) 會查驗申請人是否有犯罪紀錄，要求申請人至內政部 (Home Office) 的刑事紀錄局 (Criminal Records Bureau, 簡稱 CRB) 申請「加強揭露刑事記錄」，另外 PCO 也會查驗駕駛執照，以確認是否有任何交通違規紀錄 (driving convictions)。又為了確保計程車駕駛員的行車安全，對計程車司機身體健康的要求較為嚴格，須提出合格家庭醫師所簽署的體檢書，內容須包括最近 12 個月的就醫記錄，以及心血管、內分泌系統、癲癇、神經系統、精神病、視力、肌肉與骨骼等方面的檢測。在路線尋找技能方面，PCO 針對黑色計程車與出租車司機有不同的標準，由於倫敦街道有如迷宮一樣複雜，因此可以在街道巡迴攬客的黑色計程車司機，應具備優越的駕駛與認路能力，由於考試非常嚴格且困難，因此申請人通常會至計程車駕駛員學校上課，學習 Knowledge of London (一般均簡稱 Knowledge)，再接受筆試與重重面試。相反地，出租車採預約制度，司機事先便可以準備行駛路線，因此只要具備讀地圖的技術，根據 PCO 網頁的最新規定，2006 年 4 月起出租車司機要參加地理技術評估中心 (Topographical Skills Assessment Centre) 所舉辦的地理技術，如果已具備相當優越的地理知識而具有合格證照 (如專業導遊執照)，便不須考試。

有關黑色計程車駕駛執照考領程序如下：

步驟 1：初步面談 (Introductory Talk)

不管是要考全倫敦駕駛執照或是郊區駕駛執照，首先要接受 PCO 的初步面談。郊區駕駛執照的考生，面試官會解釋郊區駕駛知識與全倫敦駕駛知識的差別，以及郊區 9 個營業區之間的不同，例如人口密度、司機職缺的分布。最後，再依選擇的營業區，發給印有 30—51 條路線的地圖，若欲跨區營業，則須具備他區之郊區駕駛執照。郊區駕駛執照的考生有 6 個月的時間學習郊區路線、準備考試，由於郊區駕駛知識內容較少，直接跳至步驟 3。

#### 步驟 1a：自我評估 (Self-assessment)

全倫敦駕駛執照的考生，須在 6 個月內學完 80 條路線，並且在繼續新課程前，要先完成自我評估。自我評估的題型與筆試相同，但不紀錄分數，由考生自行上機考試、自己對答案，目的在檢驗考生的學習方式是否正確，因為考取執照相當費時，故希望及早矯正錯誤的學習方式，考生必須在 18 個月之內學完 240 條路線，進入步驟 2 接受筆試。

#### 步驟 2 筆試：

全倫敦駕駛執照考試範圍為藍皮書的 320 條路線，題型分 2 部分：第 1 部分寫出 5 條正確路線。第 2 部分發 5 張地圖，考生須寫出地圖上標示 6 個的地名、路名或建築物。達到 60 分始為及格，可以進入步驟 3 面試。

#### 步驟 3-5 初級、中級與高級面試：

面試分初級 (Basic)、中級 (Intermediate) 與高級 (Advanced)，每一級都要進行數次 20 分鐘的考試，直到主考官認為考生可以進入下一步驟。如果主考官在面試期間，發現考生退步，可以讓考生退回前一級。

#### 步驟 6：口試

由於客人的路線可能橫跨倫敦市區與郊區，因此全倫敦駕駛執照持有人必須知道倫敦通往郊區的重要幹道，郊區駕駛執照持有人也必須熟悉倫敦市區重要的地點（如醫院、地鐵站等）、街道與機場，如果通過主考官的這些問題，便可順利領取執照，若失敗，可以 2 週後接受重測。

#### 步驟 7：面談與領執照：

通過重重考驗的學員，須至 PCO 聽取有關權利與義務的講習，才發執照與牌照，倫敦不管制牌照數量，通過嚴格考試者即可領取牌照，倫敦稱牌照為徽章 (badges)。牌照分 2 種，持綠色徽章者只能在市區內行駛，持黃

色徽章者，除了可以在市區內行駛，更可以在市郊的 9 個營業區行駛。

### 三、日本東京

日本政府規定申請計程車執業登記證之駕駛員，需具備 3 年以上職業駕照年資，而後接受 5 天課程訓練(課堂教育及路考訓練)，通過筆試(地理、法規測驗)及路考後，即可申請執業登記證。此外，車行亦對其駕駛員提供安全講習課程，並對被申訴之駕駛員施予個別教育，以提昇素質與水準。

日本東京計程車駕駛員教育訓練主要由日本東京計程車中心(前日本東京計程車近代化中心)辦理，該單位為財團法人機構。計程車駕駛員教育訓練課程包括基本法令、旅客接待、道路狀況、交通限制、事故防止、安全確保等。教育訓練類型包括：

1. 新任駕駛教育訓練：運輸規則第 36 條規定，新任計程車駕駛員必須接受 3 天的教育訓練。
2. 自主教育訓練：由計程車業者針對公司需要，委託近代化中心辦理，可分為 2 天或 1 天的教育訓練。
3. 命令教育訓練：關東運輸局長有權命令計程車駕駛員參加教育訓練。
4. 違規講習：違反法律規定而必須要參加之教育訓練。

### 四、新加坡

想成為新加坡計程車駕駛員，必須符合下列資格條件：(1)30 歲以上，70 歲以下；(2)會說英語及其他一種官方語言；(3)新加坡公民；(4)class 3 的駕駛執照；(5)至少 1 年且無違規的駕駛經驗。符合資格者填具申請表格後，4-6 週內等候新加坡陸運局通知。申請者收到陸運局寄發的核准信後，必須在 3 個月內註冊參加駕駛教育訓練課程，並在 12 個月內結業，期間還必須通過陸運局訂定的藥物測試。結業學員必須參加陸運局辦理的測驗，若未通過則可參加下次測驗，最多限制 5 次，通過後會在 1 個月內取得有效期限 3 年的執業登記證。

駕駛教育訓練課程共上 30 堂課，每堂 3 小時課程及 1 次戶外見習。課程內容大致分為：法規、主要道路與地標、建築物名稱與位置、防禦駕駛。一般討論(個案分析、顧客服務、全球衛星定位系統、簡易車輛維修保養與故障排除、健康議題、公共運輸福利)等。駕駛每 6 年必須參加 10 小時的在職教育

訓練。此外，配合新加坡政府政策，訓練機關另有 126 小時的導遊課程，課程完畢必須參加 150 題測驗與 30 分鐘現場解說，通過後由新加坡旅遊局發給導遊證，可帶觀光客導覽新加坡。

## 五、澳洲阿德雷得(Adelaide)

在阿德雷得要取得計程車駕駛員資格，必須經過下述幾個主要步驟：

### 步驟 1：面試

與面試官進行面試，該主考官將會就營業後之狀況、預期的收入、工作方式以及營業時數等給予意見。

### 步驟 2：完成表格

南澳大利亞運輸服務中心要求的 3 份表格：(1)駕駛員鑑定申請表；(2)健康及視力證明書；(3)個人治安申請表。

### 步驟 3：駕駛能力測驗

在政府核准的駕駛學校進行駕駛能力測驗，主要目的是要評量一個駕駛員的基本駕駛能力，內容為駕駛車輛行駛於考場約 30 分鐘。若駕駛能力測驗成績未通過，必須至少隔 2 個工作天以上才可再重新進行測驗。

### 步驟 4：訓練課程

駕駛員可自行挑選較喜愛之訓練學校報名參加之，課程主要包含內容皆包括：(1)計程車駕駛之角色；(2)產業管制；(3)特殊需求乘客；(4)駕駛員安全；(5)觀光旅遊及顧客關係；(6)路徑導航；(7)駕駛員健康及壓力管理。當完成訓練課程(共 90 小時)後，駕駛員便可得到課程結業證明文件以及行車紀錄本 1 本。

### 步驟 5：申請臨時計程車駕駛認證

駕駛員在結束訓練課程後，將結業證明文件及 3 個月內的健康及視力證明書以及個人治安申請表繳交至南澳大利亞運輸服務中心後，可領取臨時計程車駕駛認證。

### 步驟 6：道路訓練

駕駛員攜帶臨時計程車駕駛認證以及行車紀錄本先行與口試官(步驟 1)進行面談，口試官會對駕駛員的營業地段、方式與服裝等進行建議。駕駛員需在 1 名監督人的陪同之下，完成 20 小時的路上訓練，並填寫行車紀錄本。

#### 步驟 7：最終資格認證測試

完成 20 小時的道路訓練後，駕駛員進行最終資格認證測試，通過最終資格認證測試即表示駕駛員取得正式計程車駕駛員資格。

茲將國內外各重要城市於計程車駕駛教育訓練時數比較如表 2-1 所示：

表 2-1 各國城市計程車駕駛員教育訓練時數比較

城市	職前教育訓練時數	在職教育訓練時數
紐約	80/24 小時	每 2 年 4 小時外加每 3 年 6 小時防禦駕駛。
倫敦	全倫敦駕駛執照平均約需 34 個月，郊區駕照平均約需 26 個月。	N/A
東京	3 天	不定期
新加坡	90 小時	每 6 年 10 小時
阿德雷得 (澳洲)	90 小時課程訓練 20 小時道路訓練	N/A
臺北	6 小時	無



## 2.3 計程車駕駛人教育訓練之重要性

### 一、教育訓練之意義與目的

企業組織通常運用教育(education)、訓練(training)和發展(development)三種類型的學習活動，以提高組織的生產力與工作生活品質。其中「教育」之目的是為員工將來可能擔任的工作或職位，就其所需能力預作準備；而「訓練」之目的，在使員工能勝任目前擔任之工作；而「發展」則沒有明確之目的。Lawrie (1990)更具體指出教育、訓練及發展的目的不同，教育以增進員工的知識為目的，訓練是為改變工作技能，發展則是轉換員工的態度。

表 2-2 教育、訓練、發展之目的

類型	目的
教育	為員工將來可能擔任的工作或職位，其所需能力預作準備
訓練	使員工能勝任目前擔任之工作
發展	沒有明確之目的
實際應用	三者之目標有其共通性與一致性，對企業而言，三者必須同時進行，以順利推動組織與個人之發展

有競爭力的員工無法永遠保有持續的競爭力，因為技能會變得過時與無用，也因此組織每年會投入大量的金錢於訓練發展的活動上。近期更有組織體認到，在高度的競爭環境中，擁有優勢技能的員工並有效的加以管理是公司持續競爭優勢的主要來源。訓練的目標在於改善員工目前的工作能力與行為，而發展的目標則是在於增加員工對未來職位或工作上的能力，特別是管理才能方面的培養。因此，訓練與發展是試圖改善員工目前與未來的績效，藉由此來增加其競爭力。

根據上述，教育、訓練與發展雖有差異性，但也有相當密切關連性。教育、訓練、與發展三層面正好構成一個由「點」而「面」而「體」的關係。簡建忠(2001)分析教育、訓練、與發展之差異，並將三者之一般觀念與受扭曲觀念予以區別說明(如表2-3所示)。

表 2-3 教育、訓練與發展一般觀念、受扭曲觀念及新趨勢

	訓練	教育	發展
Nadler 之觀念	-以目前工作為著眼 -多能應用所學於工作上 -較易評量對組織的效益	-以將來工作為著眼 -可能運用所學於工作上 -較難評量對組織的效益	-以個人或組織成長為著眼 -工作上可能完全用不到 -較難評量對組織的效益
一般觀念	-層面較窄 -目標較具體 -較注重時效 -較適合技能的學習	-層面較廣 -目標較不具體 -較不注重時效 -較適合理論的探討	-不注重其重要性
受扭曲 之觀念	-學習層次(內容)較低 -參與者層次較低	-學習層次(內容)較高 -參與者層次較高	-學習層次(內容)較高 -參與者層次較高
新趨勢	1. 教育融入訓練，以目前及將來的工作(1年之內)為著眼 2. 訓練是學習知識技能的手段，也是發展的一部分 3. 發展以組織的長程發展為主要著眼 4. 三者同為職涯發展及終生學習的方式及手段		

資料來源:簡建忠(2001)，人力資源發展，台北:五南

教育訓練目的可分為提高員工知識、提高員工技能及態度之適應等三項。就員工方面是以提高員工知識、培養健全人格為目的；企業方面則以提高經營效率及培育人才為目標。同時，就間接目的而言是要企業及員工達成某共同目標，即要維持企業之不斷發展，進而成為社會發展之基礎及原動力(黃英忠1998)。沙克強(1998)認為教育訓練的目的如下：(1)是知識、技能、能力的提供與授與；(2)是態度的培養和改變。教育訓練的目的，依據Swanson(1987)研究可分為各個人與組織二方面來說：

(一)就個人而言：教育訓練對個人的目的主要提昇個人能力、態度與自信等，而個人的能力一旦提昇之後，不僅在績效、薪資將隨之提昇，日後在其它工作選擇上，亦較有足夠的籌碼。

(二)就組織而言：教育訓練對組織的目標包括提昇員工素質、增加獲利率、提昇組織凝聚力、組織中人際關係的改善及增加員工適應力與專業知識等。有效的教育訓練可以增加生產效率，若再配合其它之人力資源措施，可增加員工之安全感、減少組織之流動率，然若組織的教育訓練未能配合個人

興趣工作內容時，則可能發生資源的投入未能達成預期效用之後果。

## 二、計程車駕駛在職訓練課題

### (一)計程車產業現況

計程車是公共運輸系統之一環，其費率受政府管制、無固定班次及工作時間，行駛路線亦無一定，為一自主性甚高之行業，且計程車所提供之迅速性、方便性、以及戶至戶的服務特性，為現代化都市中不可或缺的副大眾運輸工具。計程車之運輸特性介於私人及公共交通工具之間，屬於副大眾運輸之一種，具有短程輔助大眾運輸不足之特性。

#### 1.需求現況

近年來由於公車運輸系統的進步，以及捷運系統的擴張，使計程車之需求呈現整體下滑趨勢。而需求的空間分布特性以台北都會區為主、臺中與高雄都會區居次、臺南都會區居第3。需求特性為電話叫車增加、等候時間短、短程商務旅次較多、會挑選新車、多數會擔心安全、在意司機是否吃檳榔抽煙、贊成車輛分級、多數願意於招呼站搭車、年輕女性為主客層等。多數搭乘者認為安全是最需要擔心的問題，且重視服務水準，並且大多數贊成以應以車輛新舊、司機有無犯罪前科、品牌評鑑優劣等三項為主要分級考量因素。

#### 2.供給現況

供給的空間分佈特性明顯集中於台北都會區，又以分佈於台北市及台北縣之車輛數最多。在台北市更創下平均78 個人就有一輛計程車服務，在亞洲鄰近城市中比例最高。由於計程車運輸市場競爭日趨激烈，導致司機工作時間延長，卻無法獲取相對的收入，造成多數計程車司機認為市場存在供過於求之競爭壓力，且均認為收入減少。

#### 3.政策面現況

目前國內針對計程車駕駛員之資格管理上，主要皆透過駕駛者之駕駛執照以及執業登記證做為管理之途徑。駕駛執照之核發、審驗、吊註銷等事項之主管單位為交通部公路總局各區監理所，而執業登記事項之主管機關則為各縣市警察局所負責。內政部警政署為有效提升駕駛人素質及專業技

能，充分發揮管理機關效能，並符合司法院釋字第584號解釋文揭示隨時檢討改進計程車管理制度，於民國93年起成立「加強計程車安全管理」專案小組，歷經多次研商，研提建立分區辦理計程車駕駛人執業前測驗、講習制度等多項相關管理措施，藉以提升進入行業門檻，並建構現有計程車駕駛人尊重職業之觀念，充分發揮警察機關管理效能。

## (二)計程車在職教育訓練之必要性

臺灣之計程車產業目前處於「供過於求」的市場狀態，計程車數目過多，計程車駕駛之素質良莠不齊。駕駛者對於其工作態度、工作環境、生涯規劃等等，並沒有相當的認同感，學習、成長皆處於停滯狀態，普遍擁有消極的想法與心態。為了提升駕駛者學習的權利，使其建立正確的價值觀、逐漸增進自信心與工作認同感，並且改變工作心態，不再將擔任計程車駕駛視為臨時、或是失業期兼職之工作，而將擔任計程車駕駛視為一種穩定且認同感高之工作，計程車產業重視在職教育訓練確有其必要性。

計程車在職教育訓練之對象以現職計程車駕駛人為主，以終生學習之觀點發展，保障計程車駕駛的學習權利，不斷地增進新知，建立正確的價值觀念及增進個人健康。而其最主要之目的係為在社會的變遷、產業變動的過程中，促進計程車駕駛之成長，達成自我實現，增進自信心，以及增加對於計程車產業之認同感。

另一方面，在職教育訓練也是讓駕駛人了解其所在的行業，對自己的職業有信心與認同感，且於人生目標上有良好之生涯規劃，將於計程車產業所得到之經驗與能力能夠有效的提升與應用，快樂且有自信心地工作，使計程車駕駛擁有足夠之經驗與個人之發展能力，便是在職教育訓練最重要的意義。

基於上述原因，計程車駕駛接受在職教育訓練之必要性，可從三種角度進行探討：

### (1)對社會的必要性而言

現代科技文明的發達，不僅是人類的需求，也是社會進展演變的結果，人類要與迅速變遷的國際社會互相競爭，不斷學習以應萬變，因而

「終生學習」的活動成為全球普遍的一種活動。臺灣於1998 年教育部明定了14項建立「終生學習社會」的具體途徑，發表「邁向學習社會」白皮書，著手擬定終生學習法與終生學習護照的實施，鼓勵民眾參與終生學習運動，具體指出「學習社會」是強調隨時隨地自由進行各種學習活動，包括在學校、家庭、社區、工作場所均應提供各種學習機會，以建立全民終生學習的理想社會。從經濟社會的快速發展、新科技、新環境、新觀念的接踵而來，或是終生學習的潮流、學習社會的來臨，以專業知能成長、專業生涯發展、各方面生涯發展，以及增進個人的自信心觀點來看，終生學習對於每一個人有其必要性、重要性及發展性。

### (2)就計程車產業的必要性而言

近年來計程車駕駛服務品質良莠不齊，且普遍有消極之工作態度，缺乏工作認同感，許多駕駛更抱持著擔任計程車駕駛只是失業時期的短暫跳板。如此消極負面想法，進一步影響了計程車的服務水準，更進一步影響民眾對於計程車產業之印象。大多數民眾對於計程車服務皆有不確定與不安全感。在這樣的環境下，實應有效藉由在職教育訓練之實施，增加駕駛者之自信心與工作認同感，使其反應於計程車之服務品質與水準上，提升民眾對於計程車產業的安全感與信任感，進而提升計程車產業之形象水準，增加工作認同感。

### (3)就計程車駕駛的必要性而言

對於計程車駕駛員而言，對於擔任計程車駕駛的工作認同感，是影響能否快樂工作的因素之一，若藉由定期接受在職教育訓練，增加對計程車產業之現況與未來發展的了解，助於提升駕駛者對於此工作的認同感。此外，藉由在職教育訓練，幫助駕駛者自我能力的提升，可作為進入其他相關工作領域之能力基礎，例如計程車駕駛可以進一步成為大客車駕駛員、市區導遊、解說員等等。使駕駛者對於計程車產業有相當之認同感，且對於駕駛者而言，擔任計程車駕駛不再只是失業的跳板，而是一穩定的職業或是進入其他相關行業之基礎。

## 第三章 計程車駕駛教育訓練試辦計畫

以「就業受僱」為導向之教育訓練，提供多元化的執業訓練課程組合，針對欲從事計程車駕駛服務業之初次就業者與已執業多年者，提供教育訓練，並配合實際就業市場需求，以強化訓練成效，本章分別針對測驗前講習試辦計畫、車隊自主在職訓練試辦計畫及定期在職訓練試辦計畫之實施內容與執行成效加以說明。

### 3.1 測驗前講習試辦計畫

#### 3.1.1 測驗前講習試辦實施方式

為了增加報考計程車駕駛人考試及格率及幫助駕駛人做好進入計程車職場的準備工作，並結合研究計畫實施試辦講習，希冀藉由講習之辦理得到成效回饋。本試辦計畫之宗旨係以專業的師資，有效率、實用性的學習，確實達到效果。測驗前講習設計以計程車職業考試為主，提升駕駛人專業知識為輔，讓學習充滿原動力。並藉駕駛人專業及服務知能之提升，吸引更多願意搭乘計程車之顧客，提供更好的服務。

##### 一、學員資格

1. 汽車駕駛人須領有職業駕駛執照以上，且執照在有效期限之內。
2. 無道路交通管理處罰條例第 36 條第 4 項（計程車駕駛人經依前項之規定廢止執業登記者，未滿 1 年不得再行辦理執業登記）或第 37 條第 1 項（曾犯故意殺人、搶劫、搶奪、強盜、恐嚇取財、擄人勒贖或刑法第 184 條、第 185 條、第 221 條至第 229 條、兒童及少年性交易防制條例第 24 條至第 27 條、槍砲彈藥刀械管制條例、懲治走私條例或毒品危害防制條例之罪，經判決罪刑確定，或曾依檢肅流氓條例裁定應為交付感訓確定者，不得辦理計程車駕駛人執業登記）情事者。

##### 二、課程科目

本階段課程時數為期 3 天學習課程，共 24 小時，課程科目與上課時數如表 3-1 所示。

1. 安全防禦駕駛：訓練駕駛人保護自身安全之能力，降低被害可能性，包括遇害時之應變能力、潛在危險觀察及警報系統使用，讓自身危險

降至最低。

2. 交通法規及法律常識：強化駕駛人對於現有交通法規之認識，包括現有交通法規及最新修訂法規、計程車執業登記證應注意事項，以及對於民事及刑事之責任歸屬之認知。
3. 事故防制與處理：訓練駕駛人處理突發狀況，舉凡車輛故障、車禍、乘客癲癇發作或心臟病等情況之處理及交通事故處理原則，避免造成更大損害。另外，教授駕駛人具備正確保險理賠知識。

表 3-1 測驗前之職前教育訓練課程

課程名稱	課程內容	時數
安全防禦駕駛	訓練駕駛人保護自身安全之能力，降低被害可能性，包括遇害時之應變能力、潛在危險觀察及警報系統使用，讓自身危險降至最低。	2 小時
交通法規及法律常識	強化駕駛人對於現有交通法規之認識，包括現有交通法規及最新修訂法規、計程車執業登記證應注意事項，以及對於民事及刑事之責任歸屬之認知。	3 小時
事故防制與處理	訓練駕駛人處理突發狀況，舉凡車輛故障、車禍、乘客癲癇發作或心臟病等情況之處理及交通事故處理原則，避免造成更大損害。另外，教授駕駛人具備正確保險理賠知識。	2 小時
常見汽車故障及處置	教授駕駛人於汽車故障時之簡易排除方法與各種狀況之正確處理程序。	2 小時
計程車管理法令	教導計程車之相關法令規定，使駕駛人更瞭解自身權益與義務。	3 小時
事故責任與保險理賠	教授駕駛人具備正確保險理賠知識。	2 小時
地理環境與道路特性	了解如何在駕駛人目前營業地區及周遭範圍，將駕駛人合理並安全地運送至目的地。	3 小時
計程車營運成功案例介紹	提供計程車駕駛如何成功經營，增加工作收入之案例，供學員參考學習。	3 小時
計程車產業營運特性	介紹目前計程車產業與營運特性，使駕駛人能夠徹底了解到此產業目前狀況以及未來所將面臨的市場狀況。	2 小時
顧客關係	與客戶建立關係，創造互相合作的機會，達到收入增加的目的並提升駕駛人形象。	2 小時

4. 常見汽車故障及處置：教授駕駛人於汽車故障時之簡易排除方法與各

種狀況之正確處理程序。

5. 計程車管理法令：教導計程車之相關法令規定，使駕駛人更瞭解自身權益與義務。
6. 事故責任與保險理賠：教授駕駛人具備正確保險理賠知識。
7. 地理環境與道路特性：了解如何在駕駛人目前營業地區及周遭範圍，將駕駛人合理並安全地運送至目的地。
8. 計程車營運成功案例介紹：提供計程車駕駛如何成功經營，增加工作收入之案例，供學員參考學習。
9. 計程車產業營運特性：介紹目前計程車產業與營運特性，使駕駛人能夠徹底了解到此產業目前狀況以及未來所將面臨的市場狀況。
10. 顧客關係：與客戶建立關係，創造互相合作的機會，達到收入增加的目的並提升駕駛人形象。

### 三、修業合格標準

依照目前駕駛執照及駕駛人之訓練課程考試評分標準，各科成績均達 70 分以上及出席率達 7 成以上始合格，修業合格標準如表 3-2 所示，成績合格者發給結業證明書。

表 3-2 課程修業合格標準

評分項目	修業合格標準
課程評分	評分項目：是否遲到、早退，是否上課嚼食檳榔、是否上課時抽香菸，穿著是否整齊清潔等，上課時手機是否保持靜音或震動，各科成績均應達 70 分以上。
出席評分	課程出席率應至少達 7 成以上方可通過。



#### 四、試辦計畫執行

- 1.上課時間：自民國 97 年 5 月 14 日至 97 年 5 月 16 日止，為期 3 天。
- 2.上課地點：交通部公路總局北部訓練所。
- 3.訓練人數：60 名，報名額滿為止。男女兼收，無法定傳染病及不堪受訓事由者。
- 4.報名辦法：
  - (1)截止日期：民國 97 年 05 月 12 日。
  - (2)保證金：新台幣 1000 元整，全部課程皆出席而無缺席者，保證金全額退費。
  - (3)支票繳費者請連同報名表以掛號郵寄至報名處；郵政劃撥或銀行電匯繳費者，請將報名表及收據傳真至報名處。
- 5.報名處：中華民國運輸學會，臺北市 10571 松山區南京東路 5 段 102 號 10 樓之 3；聯絡人：洪金枝小姐；電話：02-27476673；傳真：02-27647215；E-mail:cit1985.tw@gmail.com。
- 6.參訓方式：依報名順序審查資料，並依序錄取，如報名人數已達 60 人，則報名截止。
- 7.膳食與訓練費用：受訓期間午餐、教材均免費。
- 8.結業證書：結訓學員成績合格者，發給結業證明書 1 紙。

### 3.1.2 測驗前講習試辦成效檢討

本計畫試辦測驗講習課程計有 44 人報名參加，為了解其對計程車駕駛教育訓練相關課題之意見，於講習結束前執行問卷調查，問卷內容包含個人屬性之性別、年齡、學歷、婚姻狀況、工作經歷、是否為家庭主要收入來源、以計程車行業作為兼差或專職，以及調查自我行業感受認知、教育訓練課程重要性及順序及訓練課程活動滿意度。問卷設計如附錄 5，合計回收有效問卷 44 份，統計分析結果如下：

#### 一、敘述性統計

##### (一)個人屬性

##### 1. 性別

本次參加測驗前訓練學員的性別比例調查統計，男生有 34 人，佔 77.3%；女生有 10 人，佔 22.7%，顯示此次計程車駕駛人族群以男性為主。

##### 2. 年齡

本次參加測驗前訓練學員的年齡分佈，年齡集中在 50~59 歲，佔 43.2%；40~49 歲次之，佔 36.4%，顯示此次計程車駕駛人族群年齡偏大。

##### 3. 學歷

本次參加測驗前訓練學員的教育程度分佈，高中(職)計程車駕駛人為大多數，佔 43.2%；其次為國(初)中，佔 22.7%，大專(含)以上再次之，佔 18.2%，顯示此次參加測驗前訓練學員的學歷以高中(職)為主，但大專(含)以上學歷仍佔有相當高的比例。

##### 4. 婚姻狀況

本次參加測驗前訓練學員的婚姻狀況分佈，已婚為大多數，佔 72.7%；其次為離婚，佔 15.9%，未婚再次之，佔 11.4%，顯示此次參加測驗前訓練學員的婚姻狀況已婚為主，但離婚佔的比例卻比未婚還高。

##### 5. 工作經歷

本次參加測驗前訓練學員的工作經歷分佈，服務業為大多數，佔 27.3%；其次為自由業，佔 22.7%，顯示此次參加測驗前訓練學員的工作經歷以服務業為主。

##### 6. 為家庭主要收入來源

本次參加測驗前訓練學員是否為家庭主要收入來源分佈，為主要收入

來源的為大多數，佔 81.8%；其餘為不為主要收入來源，佔 18.2%，顯示此次參加測驗前訓練學員以為家庭主要收入來源為主。

#### 7. 以計程車行業作為兼差或專職

本次參加測驗前訓練學員是否兼差或專職計程車行業，專職為大多數，佔 84.1%；其餘為兼差，佔 15.9%，顯示此次參加測驗前訓練學員以計程車行業為專職為主。

### (二)自我感受與認知

#### 1. 預期行業工作時間自由

在預期工作時間自由方面，其中有 86.4%的參加測驗前訓練學員預期工作時間是自由的，僅 6.8%參加測驗前訓練學員預期工作時間並不自由；由此可推斷，參加測驗前訓練學員大多數預期工作時間自由。

#### 2. 預期工作收入水準

在預期工作收入水準的方面，其中有 32.1%的測驗前訓練學員預期將會滿意工作收入，收入滿意感到普通佔 47.7%，僅 18.2%測驗前訓練學員預期工作收入不滿意；由此可推斷，多數測驗前訓練學員對於預期工作收入感到普通。

#### 3. 社會地位

在預期社會地位的方面，測驗前訓練學員有 52.3%持無意見或其他意見，其次，有 20.5%的測驗前訓練學員不滿意其社會地位，有 27.3%測驗前訓練學員對其社會地位感到滿意；由此可推斷，多數測驗前訓練學員對於自我認知的社會地位比較偏向不滿意的。

#### 4. 專業能力

在專業能力的認同方面，測驗前訓練學員有 88.7%對於專業能力的具備是認同的，有 4.5%持無意見或其他意見，其次，有 6.8%的測驗前訓練學員不認同具專業能力；由此可推斷，測驗前訓練學員從業後，必須透過訓練和教育，獲得專業的能力。

#### 5. 服務業

在是否認同計程車駕駛工作為服務業認知方面，有 95.4%同意此行業為一種服務業，有 2.3%持無意見或其他意見，其次，有 2.3%的測驗前訓練學員不認同；由此可推斷，測驗前訓練學員對於認同行業是一種服務業佔大多數。

表 3-3 個人屬性次數統計表

屬性變數	項目說明	次數	百分比(%)
性別	男	34	77.3
	女	10	22.7
	總和	44	100.0
年齡	20~29 歲	1	2.3
	30~39 歲	3	6.8
	40~49 歲	16	36.4
	50~59 歲	19	43.2
	60~65 歲	5	11.4
	總和	44	100.0
學歷	小學(含)以下	7	15.9
	國(初)中	10	22.7
	高中(職)	19	43.2
	大專(含)以上	8	18.2
	總和	44	100.0
結婚狀況	未婚	5	11.4
	已婚	32	72.7
	離婚	7	15.9
	總和	44	100.0
工作經歷	軍公教	2	4.5
	自由業	10	22.7
	服務業	12	27.3
	工	3	6.8
	商	11	25.0
	家管	1	2.3
	其他	5	11.4
	總和	44	100.0
家庭主要收入來源	是	36	81.8
	否	8	18.2
	總和	44	100.0
專職或兼差	專職	37	84.1
	兼差	7	15.9
	總和	44	100.0

## 6. 長期事業

在認同計程車駕駛工作是否為長期事業認知方面，有 72.7%同意此行業為一種長期事業，有 15.9%持無意見或其他意見，其次，有 11.4%的測驗前訓練學員不認同；由此可推斷，大部分測驗前訓練學員都認同行業是一種長期事業。

## 7. 駕駛工作應持續學習成長

在計程車駕駛工作應持續學習成長認知方面，有 81.4%同意應持續學習成長，有 9.1%持無意見或其他意見，其次，有 4.5%的測驗前訓練學員不認同；由此可推斷，測驗前訓練學員必須不斷透過訓練和教育，自我成長與實現。

## 8. 對未來工作充滿信心

在對計程車駕駛工作未來充滿信心認知方面，有 77.3%充滿信心，有 18.2%持無意見或其他意見，其次，有 4.5%的測驗前訓練學員沒有信心；由此可推斷，多數測驗前訓練學員均對於計程車駕駛工作的未來充滿信心。

### (三) 訓練課程重要程度

#### 1. 常見汽車故障與處置

在「常見汽車故障與處置」重要程度方面，其中有 88.6%的測驗前訓練學員感到重要，普通佔 6.8%，僅 4.5%感到不重要；由此可推斷，多數測驗前訓練學員對於「常見汽車故障與處置」感到重要。

#### 2. 安全防禦駕駛

在「安全防禦駕駛」重要程度方面，其中有 93.2%的測驗前訓練學員感到重要，普通佔 6.8%；由此可推斷，多數測驗前訓練學員對於「安全防禦駕駛」感到重要。

#### 3. 常見交通法規問題

在「常見交通法規問題」重要程度方面，其中有 93.2%的測驗前訓練學員感到重要，普通佔 6.8%；由此可推斷，多數測驗前訓練學員對於「常見交通法規問題」感到重要。

#### 4. 計程車管理法令

在「計程車管理法令」重要程度方面，其中有 88.7%的測驗前訓練學員感到重要，普通佔 9.1%，僅 2.3%感到不重要；由此可推斷，多數測驗前訓練學員對於「計程車管理法令」感到重要。

表 3-4 自我行業感受與認知次數統計表

屬性變數	項目	次數	百分比(%)
對工作時間自由滿意	不同意	3	6.8
	普通	3	6.8
	同意	5	11.4
	非常同意	33	<b>75.0</b>
對工作收入水準滿意	非常不同意	3	6.8
	不同意	5	11.4
	普通	21	<b>47.7</b>
	同意	7	15.9
	非常同意	8	18.2
對工作之社會地位滿意	非常不同意	4	9.1
	不同意	5	11.4
	普通	23	<b>52.3</b>
	同意	8	18.2
	非常同意	4	9.1
認同工作需要具備相當之專業能力	不同意	3	6.8
	普通	2	4.5
	同意	8	18.2
	非常同意	31	<b>70.5</b>
認同工作是一種服務業	不同意	1	2.3
	普通	1	2.3
	同意	6	13.6
	非常同意	36	<b>81.8</b>
有效的認同工作是一種長期事業	非常不同意	1	2.3
	不同意	4	9.1
	普通	7	15.9
	同意	7	15.9
	非常同意	25	<b>56.8</b>
認同工作應持續學習與成長	不同意	2	4.5
	普通	4	9.1
	同意	5	11.4
	非常同意	33	<b>75.0</b>
對未來工作充滿信心	不同意	2	4.5
	普通	8	18.2
	同意	5	11.4
	非常同意	29	<b>65.9</b>

#### 5. 事故防制與肇事處理

在「事故防制與肇事處理」重要程度方面，其中有 93.2%的測驗前訓練學員感到重要，普通佔 4.5%，僅 2.3%感到不重要；由此可推斷，多數測驗前訓練學員對於「事故防制與肇事處理」感到重要。

#### 6. 事故責任與保險理賠

在「事故責任與保險理賠」重要程度方面，其中有 100%的測驗前訓練學員感到重要；由此可推斷，「事故責任與保險理賠」課程的確對於每一位測驗前訓練學員來說都感到重要。

#### 7. 地理環境與道路特性

在「地理環境與道路特性」重要程度方面，其中有 75%的測驗前訓練學員感到重要，普通佔 20.5%，僅 4.5%感到不重要；由此可推斷，多數測驗前訓練學員對於「地理環境與道路特性」感到重要。

#### 8. 營運成功案例介紹

在「營運成功案例介紹」重要程度方面，其中有 77.2%的測驗前訓練學員感到重要，普通佔 15.9%，僅 6.8%感到不重要；由此可推斷，多數測驗前訓練學員對於「營運成功案例介紹」感到重要。

#### 9. 計程車產業營業特性

在「計程車產業營業特性」重要程度方面，其中有 84.1%的測驗前訓練學員感到重要，普通佔 6.8%，僅 9.1%感到不重要；由此可推斷，多數測驗前訓練學員對於「計程車產業營業特性」感到重要。

#### 10. 顧客關係

在「顧客關係」重要程度方面，其中有 79.6%的測驗前訓練學員感到重要，普通佔 13.6%，僅 6.8%感到不重要；由此可推斷，多數測驗前訓練學員對於「顧客關係」感到重要。

表 3-5 訓練課程重要性次數統計表

屬性變數	項目	次數	百分比(%)
常見汽車故障及處置	不同意	2	4.5
	普通	3	6.8
	同意	2	4.5
	非常同意	37	<b>84.1</b>
安全防禦駕駛	普通	3	6.8
	同意	3	6.8
	非常同意	38	<b>86.4</b>
常見交通法規問題	普通	3	6.8
	同意	5	11.4
	非常同意	36	<b>81.8</b>
計程車管理法令	不同意	1	2.3
	普通	4	9.1
	同意	5	11.4
	非常同意	34	<b>77.3</b>
事故防制與肇事處理	不同意	1	2.3
	普通	2	4.5
	同意	3	6.8
	非常同意	38	<b>86.4</b>
事故責任與保險理賠	同意	4	9.1
	非常同意	40	<b>90.9</b>
地理環境與道路特性	不同意	2	4.5
	普通	9	20.5
	同意	6	13.6
	非常同意	27	<b>61.4</b>
營運成功案例介紹	非常不同意	1	2.3
	不同意	2	4.5
	普通	7	15.9
	同意	10	22.7
	非常同意	24	<b>54.5</b>
計程車產業營運特性	不同意	4	9.1
	普通	3	6.8
	同意	12	27.3
	非常同意	25	<b>56.8</b>
顧客關係	非常不同意	1	2.3
	不同意	2	4.5
	普通	6	13.6
	同意	4	9.1
	非常同意	31	<b>70.5</b>



#### (四)訓課課程重要順序

將其重要程度由第 1 重要到第 4 重要分別給予 4 分、3 分、2 分、1 分，可得知「事故防制與肇事處理」為最受到測驗前訓練學員重視的課程，其次為「事故責任與保險理賠」，接下來分別為「安全防禦駕駛」、「計程車管理法令」、「常見交通法規問題」，如表 3-6 所示：

表 3-6 課程的重要順序

項目名稱	第 1 重要		第 2 重要		第 3 重要		第 4 重要		總分
	次數	得分	次數	得分	次數	得分	次數	得分	
事故防制與肇事處理	16	64	4	12	6	12	9	9	97
事故責任與保險理賠	4	16	15	45	4	8	4	4	73
安全防禦駕駛	6	24	3	9	9	18	1	1	52
計程車管理法令	3	12	6	18	5	10	5	5	45
常見交通法規問題	6	24	5	15	2	4	1	1	44
地理環境與道路特性	3	12	5	15	6	12	5	5	44
常見汽車故障與處置	4	16	3	9	3	6	8	8	39
顧客關係	1	4	2	6	1	2	9	9	21
營運成功案例介紹	0	0	1	3	5	10	0	0	13
計程車產業營運特性	1	4	0	0	3	6	2	2	12
總和	44	176	44	132	44	88	44	44	440

#### (五)對此次訓練活動滿意度

##### 1. 課程內容

測驗前訓練學員對於此次課程內容是否感到滿意方面，其中有 95.4% 的測驗前訓練學員感到滿意，僅 4.6% 感到不滿意；由此可推斷，此次活動課程內容多數測驗前訓練學員感到滿意。

##### 2. 主講人的表現

測驗前訓練學員對於此次主講人表現是否感到滿意方面，其中有 100% 的測驗前訓練學員感到滿意；由此可推斷，全部測驗前訓練學員對此次活動課程主講人感到滿意。

##### 3. 場地與設備

測驗前訓練學員對於此次場地與設備是否感到滿意方面，其中有

100%的測驗前訓練學員感到滿意；由此可推斷，全部測驗前訓練學員對此次活動課程場地與設備感到滿意。

#### 4. 活動整體

測驗前訓練學員對於此次活動整體是否感到滿意方面，其中有 95.4% 的測驗前訓練學員感到滿意，僅 4.6%感到不滿意；由此可推斷，多數測驗前訓練學員對此次活動整體設計感到滿意。

#### (六)開放性填答部分

再開放性填答部分，可得到 2 部分意見，第 1 部分為對教育訓練課程內容之建議，第 2 部分為對本訓練活動意見。(表 3-7)

表 3-7 測驗前訓練學員之開放性填答統計

歸類	項目內容	次數
課程內容	地理環境與道路特性	4
	加強試題課程	4
	常見交通法規問題	2
	事故責任與保險理賠	2
	常見汽車故障及處置	1
	增加計程車營運成本課程	1
訓練活動	對此訓練滿意	4
	多舉辦訓練	3
	訓練時間不足	1
	考前訓練代替登記證考試	1
	考前訓練代替考後講習	1
	考試難度過高、建議降低題目難度及分數標準	1
	24 小時訓練課程希望減為 2 天上課	1

##### 1. 課程內容

認為應該加強地理環境與道路特性有 4 位，建議有必要增加講義或發放地圖方式來教導駕駛人；認為應加強試題課程有 4 位，建議增加考試科目來提高通過考試及格率；常見交通法規問題方面，建議提供更多教材講義有 2 位；另外，有 2 位學員建議應增加事故責任與保險理賠的授課時數，以補時數之不足；常見汽車故障及處置課程能夠以戶外實際教學來增強印象；還有一位學員建議應增設計程車營運成本的課程，能

夠讓駕駛人算出駕駛計程車的營運成本來評估進入市場的決策。

## 2. 訓練活動

有 4 位學員對於此次測驗前講習的活動辦理相當滿意，而有 3 位學員表示希望可以持續來辦理相關類似課程，供想要進入此市場或尚未加入計程車駕駛給予合適的課程訓練；其中，認為訓練時數長度不足，而無法能夠完全吸收新知有 1 位；另有學員希望以測驗前講習可抵測驗後講習或甚至有學員表示，這樣的訓練講習課程可以完全代替執業登記證考試。

### (七)測驗前講習科目重要性程度與駕駛人需求關係

在訓練課程重要性程度調查中，得知「事故防制與肇事處理」、「事故責人與保險理賠」、「安全防禦駕駛」為駕駛人心中最重要前 3 名的科目，但在開放性問卷裡，駕駛人卻要求主辦單位加強「道路環境」與「交通法令」等執業登記證考試科目的內容，可見在測驗前的講習，多數駕駛人還是希望以考試科目為主要的授課內容，而這些科目卻都不是駕駛人認為最重要的科目。

### (八)考試及格率

本計畫試辦測驗講習課程計有 44 人報名參加，事後追蹤其報考執業登記證考試成績，有 34 人通過，及格率達 77.3%，相較於以往高出 3 至 4 成的考試及格率，顯見此次計程車測驗前講習，的確有助於協助駕駛人提高其通過執業登記證考試及格。

## 二、交叉分析與檢定

### (一)社會地位認知

如表 3-8 所示，預期工作社會地位認知上，以任何屬性群體間的分組，大部分皆持普通意見，佔 52.3%，僅過半數。然而，以變異數分析判斷下，隨著性別、年齡、學歷、婚姻狀況、工作經歷、家庭主要收入來源、專職或兼差等屬性方面，意見的表達為不顯著差異，顯見大部分駕駛人對於社會地位的不樂觀，因此提高計程車工作社會地位顯然是政府努力方向。

表 3-8 工作社會地位認知與個人屬性卡方分析表(測驗前)

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	2.662	4	0.616	不顯著
年齡	11.584	16	0.772	不顯著
學歷	16.534	12	0.168	不顯著
婚姻狀況	4.547	8	0.805	不顯著
工作經歷	23.196	24	0.508	不顯著
家庭主要收入來源	1.285	4	0.864	不顯著
專職或兼差	2.482	4	0.648	不顯著

## (二)專業能力認知

如表 3-9 所示，對於工作需要具備相當之專業能力認知上，以任何屬性群體間的分組，大部分皆持認同意見，佔 88.7%。然而，以變異數分析判斷下，隨著性別、年齡、學歷、婚姻狀況、工作經歷、家庭主要收入來源、專職或兼差等屬性方面，意見的表達為不顯著差異，因此藉由各種方式的講習與訓練，對於駕駛人是有其絕對必要性。

表 3-9 認同工作需要具備專業能力與個人屬性卡方分析表(測驗前)

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	1.264	3	0.738	不顯著
年齡	12.223	12	0.428	不顯著
學歷	5.592	9	0.780	不顯著
婚姻狀況	4.608	6	0.595	不顯著
工作經歷	22.439	18	0.213	不顯著
家庭主要收入來源	1.110	3	0.775	不顯著
專職或兼差	4.747	3	0.191	不顯著

## (三)服務業認知

如表 3-10 所示，對於認同工作是一種服務業認知上，以任何屬性群體間的分組，大部分皆持認同意見，佔 95.4%。然而，以變異數分析判斷下，隨著性別、年齡、學歷、婚姻狀況、工作經歷、家庭主要收入來源、專職或兼差等屬性方面，意見的表達為不顯著差異，顯見駕駛人都有自我意識

到計程車已儼然成為一種類似大眾運輸服務的行業，因此提高服務品質的確是克不容緩。

表 3-10 認同工作是一種服務業與個人屬性卡方分析表(測驗前)

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	0.820	3	0.845	不顯著
年齡	11.545	12	0.483	不顯著
學歷	9.908	9	0.358	不顯著
婚姻狀況	2.284	6	0.892	不顯著
工作經歷	18.093	18	0.450	不顯著
家庭主要收入來源	6.094	3	0.107	不顯著
專職或兼差	5.587	3	0.134	不顯著

#### (四)長期事業認知

如表 3-11 所示，對於認同工作是一種長期事業認知上，以任何屬性群體間的分組，大部分皆持認同意見，佔 72,7%。然而，以變異數分析判斷下，僅學歷有顯著的差異性，其餘性別、年齡、婚姻狀況、工作經歷、家庭主要收入來源、專職兼差等不同的變數下，並沒有顯著的差異，顯見計程車行業並非過渡職業，必須透過淘汰機制來篩選出較優良的駕駛人，使計程車產業更穩定；表 3-12 為學歷與長期事業認知之交叉分析表。

表 3-11 認同工作是一種長期事業與個人屬性卡方分析表(測驗前)

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	2.897	4	0.575	不顯著
年齡	11.396	16	0.784	不顯著
學歷	21.448	12	0.044	<b>顯著</b>
婚姻狀況	5.634	8	0.688	不顯著
工作經歷	19.685	24	0.715	不顯著
家庭主要收入來源	7.623	4	0.106	不顯著
專職或兼差	3.283	4	0.512	不顯著

表 3-12 學歷與長期事業認知交叉分析表(測驗前)

		非常不同意	不同意	普通	同意	非常同意	總和
學歷	小學(含)以下	0	1	0	0	6	7
		0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	85.7%	100.0%
	國(初)中	1	2	1	0	6	10
		10.0%	20.0%	10.0%	0.0%	60.0%	100.0%
	高中(職)	0	1	6	3	9	19
		0.0%	5.3%	31.6%	15.8%	47.4%	100.0%
	大專(含)以上	0	0	0	4	4	8
		0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
總和		1	4	7	7	25	44
		2.3%	9.1%	15.9%	15.9%	56.8%	100.0%

#### (五)持續學習與成長認知

如表 3-13 所示，對於工作應持續學習與成長認知上，以任何屬性群體間的分組，大部分皆持認同意見，佔 86.4%。然而，以變異數分析判斷下，隨著性別、年齡、學歷、婚姻狀況、工作經歷、家庭主要收入來源、專職或兼差等屬性方面，意見的表達為不顯著差異，由此可知，為使駕駛人能夠與時俱進，而其計程車駕駛人在職教育訓練有其必要性。

表 3-13 認同工作應持續學習與成長與個人屬性卡方分析表(測驗前)

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	2.347	3	0.504	不顯著
年齡	14.761	12	0.255	不顯著
學歷	11.859	9	0.221	不顯著
婚姻狀況	3.979	6	0.680	不顯著
工作經歷	17.433	18	0.494	不顯著
家庭主要收入來源	5.581	3	0.134	不顯著
專職或兼差	4.270	3	0.234	不顯著

## 3.2 自主訓練試辦計畫

### 3.2.1 自主訓練試辦實施方式

本計畫自主訓練試辦實施方式係透過與車隊合作舉辦教育訓練，藉以提升車隊所屬隊員之專業知識與素質，試辦計畫說明如下：

#### 一、計程車隊形式

現有的計程車隊形式主要包含 3 類：

- (一) 提供多元化派遣服務的無線電車隊與衛星車隊：如臺北地區知名的臺灣大車隊、大愛、泛亞、臺北衛星、友好衛星等。
- (二) 以定點排班組成的車隊：在各大型醫療設施、車站、商場、大飯店等常見這類型車隊，規模通常約數十部到百於部，但也有幾個大型排班車隊超過 1,000 部，如：松山機場的排班車隊及全民車隊。
- (三) 針對特殊服務組成的各式主題車隊：如義交車隊、外語車隊、梅花車隊、觀光車隊以及籌組中的悠遊卡敬老愛心車隊。

無線電與衛星車隊通常提供較完整的乘客服務，包含及時派遣、預約派遣、記帳月結乘車、車資優惠、網路叫車等，車隊為開發隊員與乘客，通常會對於駕駛員有較多的服務與管理，因此也較常舉辦自主在職教育訓練活動。

目前常見的車隊自主訓練活動可依性質分為 2 大類，隊員入隊訓練與回訓活動。入隊訓練課程依各車隊實際需要，約從 2 小時到 8 小時不等，主要內容包含派遣車機的使用、服務態度與技巧、車隊的管理規定、派遣方式與排班的要領等。入隊訓練的每班學員數通常在 20 名以下，多半利用車隊自有的場地實施。

各車隊辦理回訓活動則方式就有較大差異，有些車隊會定期辦理全面性的回訓，每年 1 至數次，形式上也相當多元。例如與隊員聯誼聚餐活動結合，人數可能數十人，也可能高達數百人、甚至上千人。同意配合本計畫試辦回訓活動的車隊，係首次辦理大型的回訓活動，單場參訓學員人數以 200 名進行規劃。

#### 二、車隊回訓活動規劃

計程車隊回訓活動的規劃，有以下主要考量：

- (一) 場地選擇：場地是否適當，對於回訓活動的成敗會有關鍵性的影響。隊員幾乎都會自行開車前往，因此地點可以選擇近郊停車空間充裕的場所。教室的空間與器材要能配合課程所需的效果。車隊為提高隊員出席意願，通常會將回訓活動與聚餐聯誼活動結合，並利用餐

廳的設施兼做活動空間。可以省下場地支出，同時又可以讓活動形式更多樣化。但是餐廳的設施、空間格局、座位排列方式，通常都需要適當的補強與調整，以免影響教學效果。

- (二) 課程設計原則：一般而言，計程車駕駛員對於文字的吸收能力較差，對於教條式的解說也較難產生效果。透過更生動活潑的課程設計，以「營造成動」、「激發共鳴」為原則。
- (三) 教材取材：儘可能以表揚典範、獎勵卓越為主題，蒐集車隊相關的人物專訪、生活點滴、乘客投訴與嘉獎、隊員心聲與建言、媒體曝光剪輯等素材，較能達到「感動」與「共鳴」的效果。
- (四) 課程表現的形式：除了傳統的演講外，大量採用多媒體的影音輔助，再結合頒獎、共同宣示、帶動操作、互動式的問卷調查、甚或戶外的車隊校閱等形式。更能達到「動靜交替」、「高潮迭起」、「雙向溝通」的效果。
- (五) 課程開發與施作：利用微軟提供的 Power Point 軟體，不但可以結合文字、圖片、影音、動畫，整個教學團隊，包括講師與其他幕後支援人員，自課程企劃、製作、排演、至施作，全程都可以透過團隊集體創作的方式運作。

### 三、車隊自主訓練活動計畫

車隊自主訓練活動計畫內容如下：

- (一) 目的：增進營運能力與服務技巧、提升工作熱忱與服務態度
- (二) 師資：以車隊經營團隊為主，輔以外聘講師
- (三) 教材與形式：以演講方式輔以多媒體影音，並結合戶外車隊校閱、頒獎表揚、共同宣示、帶動操作、問卷調查等。
- (四) 地點與場地：內湖美麗華影城、專用戶外停車場。
- (五) 特色：
  - 1. 室內利用現代化電影院的影音設備，並有舒適的座椅，視野特佳的階梯座位。
  - 2. 室外利用露天停車場，提供車隊校閱活動與停車空間。
  - 3. 課程儘可能取材自車隊實際發生人物、事件，講師也以車隊經營團隊為主。
  - 4. 表達方式充分運用戶外校閱、影音短片、人物專訪、頒獎儀式、互動式的問卷調查、隊員共同宣示、帶動操作等，讓學員全程都有參與感。



### 3.2.2 自主訓練試辦成效檢討

本次訓練中共回收 181 份問卷，問卷主要針對車隊整體表現、車隊服務滿意度、希望車隊優先措施、從事計程車駕駛滿意度以及對此次自主訓練活動滿意度。

#### (一)個人屬性

##### 1. 性別

本次車隊自主訓練計程車駕駛人性別比例調查統計，可看出在有效樣本中，男生有 164 人，佔 90.6%；女生有 7 人，佔 3.9%，其餘未作答，顯示此次計程車駕駛人族群以男性為主。

##### 2. 年齡

本次調查統計年齡分佈，計程車駕駛人的年齡集中在 41~50 歲，佔 34.3%；51~60 歲次之，佔 32.6%，顯示此次計程車駕駛人族群年齡偏大。

##### 3. 學歷

本次調查統計教育程度分佈，高中(職)計程車駕駛人為大多數，佔 43.1%；其次為國(初)中，佔 21%，顯示此次計程車駕駛人族群學歷以高中(職)為主。

##### 4. 型態

本次調查型態分佈，車行(靠行)為大多數，佔 36.5%；其次為合作社，佔 27.1%，個人車行再次之，佔 24.9%，顯示此次計程車駕駛人族群車行(靠行)佔大多數，合作社與個人車行亦佔不少比例。

##### 5. 年資

本次調查年資分佈，6~10 年為大多數，佔 26.5%；其次為 20 年以上，佔 18.2%，其中有 12.2%未填答，顯示此次計程車駕駛人工作年資以 6~10 年為主。

##### 6. 為家庭主要收入來源

本次調查受訪者是否為家庭主要收入來源分佈，為主要收入來源的為大多數，佔 82.3%；不為主要收入來源佔 7.7%，未作答有 10%，顯示此次計程車駕駛人以為家庭主要收入來源為主。

##### 7. 以計程車行業作為兼差或專職

本次調查受訪者是否兼差或專職計程車行業，專職為大多數，佔 86.7%；兼差佔 3.3%，未作答有 9.9%，顯示此次計程車駕駛人以計程車行業為專職為主。

表 3-14 個人屬性次數統計表(自主訓練)

屬性變數	項目	次數	百分比(%)
性別	未填答	10	5.5
	男	164	<b>90.6</b>
	女	7	3.9
年齡	未填答	33	18.2
	20 歲以下	1	0.6
	21~30 歲	3	1.7
	31~40 歲	19	10.5
	41~50 歲	62	<b>34.3</b>
	51~60 歲	59	32.6
	60 歲以上	4	2.2
學歷	未填答	27	14.9
	大專以上	22	12.2
	高中(職)	78	<b>43.1</b>
	國(初)中	38	21.0
	國小以下	16	8.8
經營型態	未填答	19	10.5
	合作社	49	27.1
	車行(租車)	2	1.1
	車行(靠行)	66	<b>36.5</b>
	個人車	45	24.9
年資級距	未填答	22	12.2
	5 年以下	30	16.6
	6 年至 10 年	48	<b>26.5</b>
	11 年至 15 年	30	16.6
	16 年至 20 年	18	9.9
	20 年以上	33	18.2
計程車駕駛工作是家庭收入主要的來源	未填答	18	9.9
	是	149	<b>82.3</b>
	否	14	7.7
計程車是目前唯一職業	未填答	18	9.9
	是	157	<b>86.7</b>
	否	6	3.3

## (二)車隊整體表現滿意度

1. 車機功能：對於車隊車機功能滿意佔 50.2%，普通或沒意見佔 38.7%，有 11.1%不滿意，由此可推斷車機功能仍需加強。
2. 客服中心：對於車隊客服中心滿意佔 69.1%，普通或沒意見佔 25.5%，有 5.6%不滿意，由此可推斷大部分司機對於客服中心滿意。
3. 乘客對於車隊服務品質：乘客對於車隊服務品質滿意佔 48%，普通或沒意見佔 45.8%，有 6.1%不滿意，由此可推斷司機認為乘客對於車隊的服務品質部分感到滿意，部分感到普通。
4. 加入後收入增加：對於加入車隊後收入增加滿意佔 13.8%，普通或沒意見佔 39.8%，有 46.4%感到不滿意，由此可推斷大部分司機對於加入車隊後收入未如預期而感到不滿意。
5. 自己表現評分：對於自己表現滿意佔 63.6%，普通或沒意見佔 27.1%，有 9.4%不滿意，由此可推斷大部分司機對於自我的表現滿意。
6. 車隊的表現評分：對於車隊的表現滿意佔 54.2%，普通或沒意見佔 36.5%，有 9.4%不滿意，由此可推斷有一半以上的司機對於車隊的表現滿意。

## (三)車隊優先實施措施

1. 開發公司戶簽單坐車服務：對於車隊推動開發公司戶簽單坐車服務認同佔 59.1%，普通或沒意見佔 24.9%，有 16%不認同，由此可推斷大部分駕駛人對於車隊推動開發公司戶簽單坐車服務認同。
2. 手機直撥叫車電話：對於車隊推動手機直撥叫車電話認同佔 85.1%，普通或沒意見佔 11%，有 3.9%不認同，由此可推斷大部分駕駛人對於車隊推動手機直撥叫車服務認同。
3. 網路叫車：對於車隊推動網路叫車認同佔 63%，普通或沒意見佔 20.5%，有 16.5%不認同，由此可推斷有大部分司機對於車隊推動網路叫車認同。
4. 加強管理內部隊員紀律：對於車隊加強內部管理認同佔 69.1%，普通或沒意見佔 26%，有 5%不認同，由此可推斷有大部分司機對於車隊推動加強管理內部隊員紀律認同。

表 3-15 車隊整體表現滿意度次數統計表(自主訓練)

屬性變數	項目	次數	百分比(%)
車機功能	未填答	3	1.7
	非常不滿意	9	5.0
	不滿意	11	6.1
	普通	67	<b>37.0</b>
	滿意	37	20.4
	非常滿意	54	29.8
客服中心	未填答	1	0.6
	非常不滿意	3	1.7
	不滿意	7	3.9
	普通	45	24.9
	滿意	42	23.2
	非常滿意	83	<b>45.9</b>
你所了解的乘客對於 本車隊的服務品質	未填答	4	2.2
	非常不滿意	4	2.2
	不滿意	7	3.9
	普通	79	<b>43.6</b>
	滿意	50	27.6
	非常滿意	37	20.4
加入後收入增加	未填答	9	5.0
	非常不滿意	57	31.5
	不滿意	27	14.9
	普通	63	<b>34.8</b>
	滿意	11	6.1
	非常滿意	14	7.7
給自己的表現評分	未填答	1	0.6
	非常不滿意	5	2.8
	不滿意	12	6.6
	普通	48	26.5
	滿意	41	22.7
	非常滿意	74	<b>40.9</b>
給公司的表現評分	未填答	1	0.6
	非常不滿意	6	3.3
	不滿意	11	6.1
	普通	65	<b>35.9</b>
	滿意	49	27.1
	非常滿意	49	27.1

表 3-16 車隊優先實施措施次數統計表(自主訓練)

屬性變數	項目	次數	百分比(%)
開發公司戶簽單坐車服務	未填答	2	1.1
	非常不滿意	21	11.6
	不滿意	8	4.4
	普通	43	23.8
	滿意	17	9.4
	非常滿意	90	49.7
加速手機直撥叫車電話	非常不滿意	2	1.1
	不滿意	5	2.8
	普通	20	11.0
	滿意	11	6.1
	非常滿意	143	79.0
推網路叫車	未填答	3	1.7
	非常不滿意	16	8.8
	不滿意	14	7.7
	普通	34	18.8
	滿意	13	7.2
	非常滿意	101	55.8
加強管理隊員紀律，減少乘客抱怨	未填答	2	1.1
	非常不滿意	6	3.3
	不滿意	3	1.7
	普通	45	24.9
	滿意	21	11.6
	非常滿意	104	57.5

#### (四)自我行業感受與認知

##### 1. 行業工作時間自由

在工作時間自由的認知方面，其中有 60.7%的計程車駕駛人認為工作時間是自由的，僅 13.3%駕駛人工作時間並不自由；由此可推斷，大多數計程車駕駛人認為工作時間自由。

##### 2. 工作收入水準滿意

在工作收入水準的滿意度方面，其中有 16.5%的計程車駕駛人會滿意

工作收入，感到普通佔 23.2%，僅 57.5%駕駛人認為工作收入不滿意；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於工作收入感到不滿意。

### 3. 社會地位

在社會地位的滿意度方面，計程車駕駛人有 53.1%的駕駛人不滿意其社會地位，有 26%持無意見或其他意見，僅有 19.3%駕駛人對其社會地位感到滿意；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於自我認知的社會地位比較偏向不滿意的。

### 4. 認同專業能力的具備

在專業能力的認同方面，計程車駕駛人有 68.5%對於專業能力的具備是認同的，有 23.2%持無意見或其他意見，其次，有 8.3%的駕駛人不認同具專業能力；由此可推斷，計程車駕駛人從業後，必須透過訓練和教育，獲得專業的能力。

### 5. 認同行業是一種服務業

在計程車駕駛工作為服務業認知方面，有 79.5%同意此行業為一種服務業，有 17.2%持無意見或其他意見，其次，有 3.4%的駕駛人不認同；由此可推斷，計程車駕駛人對於認同行業是一種服務業佔大多數。

### 6. 認同駕駛工作為長期事業

在計程車駕駛工作為長期事業認知方面，有 63.6%同意此行業為一種長期事業，有 22.6%持無意見或其他意見，其次，有 13.8%的駕駛人不認同；由此可推斷，大部分計程車駕駛人對於認同行業是一種長期事業。

### 7. 認同駕駛工作應持續學習成長

在計程車駕駛工作應持續學習成長認知方面，有 72.9%同意應持續學習成長，有 19.3%持無意見或其他意見，其次，有 7.8%的駕駛人不認同；由此可推斷，駕駛人員必須不斷透過訓練和教育，自我成長與實現。

### 8. 對未來工作充滿信心

在對計程車駕駛工作未來充滿信心認知方面，有 49.1%充滿信心，有 30.9%持無意見或其他意見，其次，有 19.8%的駕駛人沒有信心；由此可推斷，駕駛人對於計程車駕駛工作的未來，抱持不一樣的看法。

表 3-17 自我行業感受與認知次數統計表

屬性變數	項目	次數	百分比(%)
對駕駛時間自由感到滿意	未填答	6	3.3
	非常不滿意	13	7.2
	不滿意	11	6.1
	普通	41	22.7
	滿意	12	6.6
	非常滿意	98	54.1
對駕駛工作收入感到滿意	未填答	5	2.8
	非常不滿意	74	40.9
	不滿意	30	16.6
	普通	42	23.2
	滿意	10	5.5
	非常滿意	20	11.0
對計程車駕駛社會地位感到滿意	未填答	3	1.7
	非常不滿意	70	38.7
	不滿意	26	14.4
	普通	47	26.0
	滿意	10	5.5
	非常滿意	25	13.8
認同計程車駕駛工作需要具備相當之專業能力	未填答	4	2.2
	非常不滿意	5	2.8
	不滿意	10	5.5
	普通	38	21.0
	滿意	25	13.8
	非常滿意	99	54.7
認同計程車駕駛是一種服務業	未填寫	5	2.8
	非常不滿意	3	1.7
	不滿意	3	1.7
	普通	26	14.4
	滿意	12	6.6
	非常滿意	132	72.9
認同計程車駕駛是一種長期事業	未填寫	4	2.2
	非常不滿意	11	6.1
	不滿意	14	7.7
	普通	37	20.4
	滿意	13	7.2
	非常滿意	102	56.4
認同計程車駕駛應持續學習成長	未填寫	4	2.2
	非常不滿意	7	3.9
	不滿意	7	3.9
	普通	31	17.1
	滿意	20	11.0
	非常滿意	112	61.9
對於未來計程車駕駛充滿信心	未填寫	4	2.2
	非常不滿意	18	9.9
	不滿意	18	9.9
	普通	52	28.7
	滿意	20	11.0
	非常滿意	69	38.1

## (五)對此次訓練活動滿意度

### 1. 課程內容

在駕駛人對於此次課程內容是否感到滿意方面，其中有 63%的計程車駕駛人感到滿意，有 28.2%沒有意見或普通，僅 8.9%感到不滿意；由此可推斷，多數計程車駕駛人對此次活動課程內容感到滿意。

### 2. 主講人的表現

在駕駛人對於此次主講人表現是否感到滿意方面，其中有 71.9%的計程車駕駛人感到滿意，有 24.8%沒有意見或普通，僅 3.3%感到不滿意；由此可推斷，大部分計程車駕駛人對此次活動課程主講人感到滿意。

### 3. 場地與設備

在駕駛人對於此次場地與設備是否感到滿意方面，其中有 77.9%的計程車駕駛人感到滿意，有 17.7%沒有意見或普通，僅 4.5%感到不滿意；由此可推斷，大部分計程車駕駛人對此次活動課程場地與設備感到滿意。

### 4. 活動整體

在駕駛人對於此次活動整體是否感到滿意方面，其中有 76.3%的計程車駕駛人感到滿意，有 19.9%沒有意見或普通，僅 3.9%感到不滿意；由此可推斷，多數計程車駕駛人對此次活動整體設計感到滿意。



## 二、交叉分析與檢定

### (一)工作時間自由

在對工作時間是否自由問項，每一個屬性分組的團體，抱持的意見大部分為贊成、普通，贊成佔 60.7%，相較於其他問卷較低，顯然由於車隊經營的方式，部分限縮與管制員工的時間；然而，藉由變異數分析如表 3-18 所示，因年齡大小、學歷高低、經營型態的不同，會呈現出顯著的差異，其中年齡在 21 至 30 歲對於工作時間自由較其他年齡來的贊同，而學歷為大專以上的駕駛人，也相較其他學歷來得認為駕駛工作擁有時間自由，車行(租車)經營型態駕駛人對工作時間自由比其他經營型態駕駛人有較多的贊同，而在性別、年資、家庭主要收入來源、專職或兼差等方面，持有的意見是較為一致的，並無顯著的差異，表 3-19 為年齡、學歷、經營型態與工作時間自由交叉分析表。

表 3-18 工作時間自由認知與個人屬性卡方分析表(自主訓練)

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	15.425	10	0.117	不顯著
年齡	41.409	25	0.021	顯著
學歷	37.763	20	0.009	顯著
經營型態	38.475	20	0.008	顯著
年資	18.844	20	0.532	不顯著
家庭主要收入來源	16.014	10	0.099	不顯著
專職或兼差	13.967	10	0.175	不顯著

表 3-19 「年齡、學歷、經營型態」與工作時間自由認知交叉分析表

			對駕駛時間自由感到滿意						總和
			未填答	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年齡	20 歲以下	個數	0	0	0	1	0	0	1
		%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	21~30 歲	個數	0	0	0	0	1	2	3
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%	100.0%
	31~40 歲	個數	0	0	1	6	2	10	19
		%	0.0%	0.0%	5.3%	31.6%	10.5%	52.6%	100.0%
	41~50 歲	個數	0	0	2	19	4	37	62
		%	0.0%	0.0%	3.2%	30.6%	6.5%	59.7%	100.0%
	51~60 歲	個數	2	6	5	9	4	33	59
		%	3.4%	10.2%	8.5%	15.3%	6.8%	55.9%	100.0%
學歷	60 歲以上	個數	0	2	1	0	0	1	4
		%	0.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	100.0%
	總和	個數	2	8	9	35	11	83	148
		%	1.4%	5.4%	6.1%	23.6%	7.4%	56.1%	100.0%
		個數	4	4	5	3	0	11	27
		%	14.8%	14.8%	18.5%	11.1%	0.0%	40.7%	100.0%
	大專以上	個數	0	0	2	4	3	13	22
		%	0.0%	0.0%	9.1%	18.2%	13.6%	59.1%	100.0%
	高中(職)	個數	0	5	3	19	6	45	78
		%	0.0%	6.4%	3.8%	24.4%	7.7%	57.7%	100.0%
經營型態	國(初)中	個數	2	2	1	12	2	19	38
		%	5.3%	5.3%	2.6%	31.6%	5.3%	50.0%	100.0%
	國小以下	個數	0	2	0	3	1	10	16
		%	0.0%	12.5%	0.0%	18.8%	6.3%	62.5%	100.0%
	總和	個數	6	13	11	41	12	98	181
		%	3.3%	7.2%	6.1%	22.7%	6.6%	54.1%	100.0%
		個數	3	3	2	5	0	6	19
		%	15.8%	15.8%	10.5%	26.3%	0.0%	31.6%	100.0%
	合作社	個數	0	3	6	15	1	24	49
		%	0.0%	6.1%	12.2%	30.6%	2.0%	49.0%	100.0%
經營型態	車行(租車)	個數	0	0	0	0	1	1	2
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	車行(靠行)	個數	1	3	1	16	7	38	66
		%	1.5%	4.5%	1.5%	24.2%	10.6%	57.6%	100.0%
	個人車	個數	2	4	2	5	3	29	45
		%	4.4%	8.9%	4.4%	11.1%	6.7%	64.4%	100.0%
	總和	個數	6	13	11	41	12	98	181
		%	3.3%	7.2%	6.1%	22.7%	6.6%	54.1%	100.0%

## (二)工作收入水準

在對工作收入水準的面向，每一個屬性分組的團體，抱持的意見大部分為不滿意，佔 57.5%；然而，藉由變異數分析，如表 3-20 所示，在當事人性別、年齡的大小、學歷高低、經營型態、年資、家庭主要收入來源、專職或兼差等

不同變數影響下，持有的意見是較為一致的，並無顯著的差異，可見如何提高計程車駕駛人的工作水準不僅是當事人的需求，也是施政決策者的努力方向。

表 3-20 工作收入水準認知與個人屬性卡方分析表(自主訓練)

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	15.094	10	0.129	不顯著
年齡	25.451	25	0.437	不顯著
學歷	32.299	20	0.040	不顯著
經營型態	22.586	20	0.310	不顯著
年資	21.723	20	0.356	不顯著
家庭主要收入來源	12.367	10	0.261	不顯著
專職或兼差	16.652	10	0.082	不顯著

### (三)社會地位認知

在對工作社會地位認知問項，每一個屬性分組的團體，抱持的意見大部分為不滿意；然而，藉由變異數分析，如表 3-21 所示，依照當事人性別、學歷高低的不同，意見會有顯著的差異，且在 51~60 歲區間內，非常不滿意的比例特別高，在高中(職)族群，大部分也對社會地位不滿意；其餘年齡的大小、經營型態、年資、家庭主要收入來源、專職或兼差等不同變數影響下，持有的意見是較為一致的，並無顯著的差異，表 3-22 為性別、學歷與社會地位認知交叉分析表。

表 3-21 工作社會地位認知與個人屬性卡方分析表(自主訓練)

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	26.366	10	0.003	顯著
年齡	18.469	25	0.822	不顯著
學歷	39.001	20	0.007	顯著
經營型態	26.663	20	0.145	不顯著
年資	17.766	20	0.603	不顯著
家庭主要收入來源	9.045	10	0.528	不顯著
專職或兼差	11.309	10	0.334	不顯著

表 3-22 [性別、學歷] 與社會地位認知交叉分析表

			對計程車駕駛社會地位感到滿意						總和
			未填答	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
性別	未填答	個數	2	4	1	1	0	2	10
		%	20.0%	40.0%	10.0%	10.0%	0.0%	20.0%	100.0%
	女	個數	0	2	1	3	1	0	7
		%	0.0%	28.6%	14.3%	42.9%	14.3%	0.0%	100.0%
	男	個數	1	64	24	43	9	23	164
		%	0.6%	39.0%	14.6%	26.2%	5.5%	14.0%	100.0%
	總和	個數	3	70	26	47	10	25	181
		%	1.7%	38.7%	14.4%	26.0%	5.5%	13.8%	100.0%
學歷	未填答	個數	2	15	3	4	0	3	27
		%	7.4%	55.6%	11.1%	14.8%	0.0%	11.1%	100.0%
	大專以上	個數	0	3	9	6	3	1	22
		%	0.0%	13.6%	40.9%	27.3%	13.6%	4.5%	100.0%
	高中(職)	個數	0	33	8	22	4	11	78
		%	0.0%	42.3%	10.3%	28.2%	5.1%	14.1%	100.0%
	國(初)中	個數	1	13	5	8	2	9	38
		%	2.6%	34.2%	13.2%	21.1%	5.3%	23.7%	100.0%
	國小以下	個數	0	6	1	7	1	1	16
		%	0.0%	37.5%	6.3%	43.8%	6.3%	6.3%	100.0%
	總和	個數	3	70	26	47	10	25	181
		%	1.7%	38.7%	14.4%	26.0%	5.5%	13.8%	100.0%

#### (四)專業能力

在駕駛工作需要具備相當之專業能力問項中，每一個屬性分組的團體，抱持的意見大部分為贊成或普通，贊成佔 68.5%，顯見專業能力仍是許多駕駛人認為必須具備的基本條件，但專業能力的定義，並非是由駕駛人自行決定，而是透過專家或老師透過不斷的教導與教育而給予駕駛人；然而，藉由變異數分析，如表 3-23 所示，依照當事人性別、經營型態、家庭主要收入來源、專職或兼差，意見會有顯著的差異，而兼差駕駛人會較專職駕駛人更同意駕駛工作需要具備專業能力；其餘年齡的大小、年資、學歷高低的不同等不同變數影響下，持有的意見是較為一致的，並無顯著的差異，表 3-24 為性別、經營型態、家庭主要收入來源、專職或兼差與專業能力交叉分析表。

表 3-23 工作需要具備專業能力與個人屬性卡方分析表(自主訓練)

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	22.153	10	0.014	顯著
年齡	14.908	25	0.944	不顯著
學歷	30.020	20	0.070	不顯著
經營型態	47.136	20	0.001	顯著
年資	17.100	20	0.646	不顯著
家庭主要收入來源	27.205	10	0.002	顯著
專職或兼差	27.159	10	0.002	顯著

表 3-24 [性別、經營型態、主要收入、專職]與專業能力認知交叉分析表

			認同計程車駕駛工作需要具備相當之專業能力						總和
			未填答	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
性別	未填答	個數	2	1	0	3	0	4	10
		%	20.0%	10.0%	0.0%	30.0%	0.0%	40.0%	100.0%
	女	個數	0	0	0	2	2	3	7
		%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	28.6%	42.9%	100.0%
	男	個數	2	4	10	33	23	92	164
		%	1.2%	2.4%	6.1%	20.1%	14.0%	56.1%	100.0%
	總和	個數	4	5	10	38	25	99	181
		%	2.2%	2.8%	5.5%	21.0%	13.8%	54.7%	100.0%
經營型態	未填答	個數	3	3	0	3	1	9	19
		%	15.8%	15.8%	0.0%	15.8%	5.3%	47.4%	100.0%
	合作社	個數	0	0	5	10	7	27	49
		%	0.0%	0.0%	10.2%	20.4%	14.3%	55.1%	100.0%
	車行(租車)	個數	0	0	0	1	0	1	2
		%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	100.0%
	車行(靠行)	個數	1	2	2	12	15	34	66
		%	1.5%	3.0%	3.0%	18.2%	22.7%	51.5%	100.0%
	個人車	個數	0	0	3	12	2	28	45
		%	0.0%	0.0%	6.7%	26.7%	4.4%	62.2%	100.0%
	總和	個數	4	5	10	38	25	99	181
		%	2.2%	2.8%	5.5%	21.0%	13.8%	54.7%	100.0%
計程車駕駛工作是家庭收入主要的來源	未填答	個數	2	3	0	4	1	8	18
		%	11.1%	16.7%	0.0%	22.2%	5.6%	44.4%	100.0%
	否	個數	1	0	0	3	2	8	14
		%	7.1%	0.0%	0.0%	21.4%	14.3%	57.1%	100.0%
	是	個數	1	2	10	31	22	83	149
		%	0.7%	1.3%	6.7%	20.8%	14.8%	55.7%	100.0%
	總和	個數	4	5	10	38	25	99	181
		%	2.2%	2.8%	5.5%	21.0%	13.8%	54.7%	100.0%
計程車是目前唯一職業	未填答	個數	2	3	0	4	0	9	18
		%	11.1%	16.7%	0.0%	22.2%	0.0%	50.0%	100.0%
	否	個數	0	0	0	1	2	3	6
		%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	33.3%	50.0%	100.0%
	是	個數	2	2	10	33	23	87	157
		%	1.3%	1.3%	6.4%	21.0%	14.6%	55.4%	100.0%
	總和	個數	4	5	10	38	25	99	181
		%	2.2%	2.8%	5.5%	21.0%	13.8%	54.7%	100.0%

### (五)服務業認知

在駕駛人認同工作是一種服務業的面向，每一個屬性分組的團體，抱持的意見大部分為贊成，佔 79.5%；然而，藉由變異數分析，如表 3-25 所示，依照當事人年齡的大小、經營型態、家庭主要收入來源、專職或兼差，意見會有顯著的差異，其中 20 至 30 歲駕駛人較其他年齡認同駕駛工作為服務業，而車行(租車)也較其他經營型態擁有服務業認知，另兼差的駕駛人也較專職的駕駛人對於服務業態度表示贊同；其餘性別、年資、學歷高低的不同等不同變數影響下，持有的意見是較為一致的，並無顯著的差異；表 3-26 為年齡、經營型態、家庭主要收入來源、專職或兼差交叉分析表。

表 3-25 認同工作是一種服務業與個人屬性卡方分析表(自主訓練)

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	19.180	10	0.038	不顯著
年齡	58.456	25	0.000	顯著
學歷	24.790	20	0.210	不顯著
經營型態	44.125	20	0.001	顯著
年資	23.050	20	0.286	不顯著
家庭主要收入來源	24.145	10	0.007	顯著
專職或兼差	20.701	10	0.023	顯著

表 3-26 「年齡、經營型態、主要收入、專職」與服務業認知交叉分析表

			認同計程車駕駛是一種服務業						總和
			不明	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
年齡	20 歲以下	個數	0	0	0	0	0	1	1
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	21~30 歲	個數	0	0	0	0	0	3	3
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
	31~40 歲	個數	0	0	0	4	2	13	19
		%	0.0%	0.0%	0.0%	21.1%	10.5%	68.4%	100.0%
	41~50 歲	個數	0	0	1	9	4	48	62
		%	0.0%	0.0%	1.6%	14.5%	6.5%	77.4%	100.0%
	51~60 歲	個數	1	0	2	8	4	44	59
		%	1.7%	0.0%	3.4%	13.6%	6.8%	74.6%	100.0%
	60 歲以上	個數	1	1	0	0	0	2	4
		%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%
經營型態	未填答	個數	2	1	3	21	10	111	148
		%	1.4%	0.7%	2.0%	14.2%	6.8%	75.0%	100.0%
	合作社	個數	3	2	0	3	0	11	19
		%	15.8%	10.5%	0.0%	15.8%	0.0%	57.9%	100.0%
	車行(租車)	個數	0	0	3	6	1	39	49
		%	0.0%	0.0%	6.1%	12.2%	2.0%	79.6%	100.0%
	車行(靠行)	個數	0	0	0	0	1	1	2
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	個人車	個數	1	0	0	9	6	50	66
		%	1.5%	0.0%	0.0%	13.6%	9.1%	75.8%	100.0%
	總和	個數	1	1	0	8	4	31	45
		%	2.2%	2.2%	0.0%	17.8%	8.9%	68.9%	100.0%
計程車駕駛工作是家庭收入主要的來源	未填答	個數	5	3	3	26	12	132	181
		%	2.8%	1.7%	1.7%	14.4%	6.6%	72.9%	100.0%
	否	個數	2	2	0	1	0	13	18
		%	11.1%	11.1%	0.0%	5.6%	0.0%	72.2%	100.0%
	是	個數	1	0	0	0	2	11	14
		%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	78.6%	100.0%
	總和	個數	2	1	3	25	10	108	149
		%	1.3%	0.7%	2.0%	16.8%	6.7%	72.5%	100.0%
計程車是目前唯一職業	未填答	個數	5	3	3	26	12	132	181
		%	2.8%	1.7%	1.7%	14.4%	6.6%	72.9%	100.0%
	否	個數	2	2	0	1	0	13	18
		%	11.1%	11.1%	0.0%	5.6%	0.0%	72.2%	100.0%
	是	個數	0	0	0	0	1	5	6
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	83.3%	100.0%
	總和	個數	3	1	3	25	11	114	157
		%	1.9%	0.6%	1.9%	15.9%	7.0%	72.6%	100.0%
總和	總和	個數	5	3	3	26	12	132	181
		%	2.8%	1.7%	1.7%	14.4%	6.6%	72.9%	100.0%



#### (六)長期事業認知

駕駛人認同工作是一種長期事業的問項，每一個屬性分組的團體，抱持的意見大部分為贊成，佔 63.6%；然而，藉由變異數分析，如表 3-27 所示，依照當事人性別、經營型態、家庭主要收入來源，意見會有顯著的差異，個人車駕駛人相較其他經營型態駕駛人對於長期事業認知來得認同，而為家庭主要經濟來源的計程車駕駛人也比較認同駕駛工作為長期事業；其餘年齡的大小、年資、學歷高低、專職或兼差的不同等變數影響下，持有的意見是較為一致的，並無顯著的差異；表 3-28 為性別、經營型態、家庭主要收入來源與長期事業交叉分析表。

表 3-27 認同工作是一種長期事業與個人屬性卡方分析表(自主訓練)

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	23.988	10	0.008	顯著
年齡	21.796	25	0.648	不顯著
學歷	20.662	20	0.417	不顯著
經營型態	45.793	20	0.001	顯著
年資	29.863	20	0.072	不顯著
家庭主要收入來源	24.168	10	0.007	顯著
專職或兼差	16.544	10	0.085	不顯著

表 3-28 「性別、經營型態、主要收入」與服務業認知交叉分析表

			認同計程車駕駛是一種長期事業						總和
			不明	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
性別	未填答	個數	2	1	0	1	0	6	10
		%	20.0%	10.0%	0.0%	10.0%	0.0%	60.0%	100.0%
	女	個數	0	1	0	1	2	3	7
		%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	28.6%	42.9%	100.0%
	男	個數	2	9	14	35	11	93	164
		%	1.2%	5.5%	8.5%	21.3%	6.7%	56.7%	100.0%
	總和	個數	4	11	14	37	13	102	181
		%	2.2%	6.1%	7.7%	20.4%	7.2%	56.4%	100.0%
經營型態	未填答	個數	3	1	0	2	0	13	19
		%	15.8%	5.3%	0.0%	10.5%	0.0%	68.4%	100.0%
	合作社	個數	0	2	8	14	1	24	49
		%	0.0%	4.1%	16.3%	28.6%	2.0%	49.0%	100.0%
	車行(租車)	個數	0	0	0	1	0	1	2
		%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	100.0%
	車行(靠行)	個數	1	7	6	14	6	32	66
		%	1.5%	10.6%	9.1%	21.2%	9.1%	48.5%	100.0%
	個人車	個數	0	1	0	6	6	32	45
		%	0.0%	2.2%	0.0%	13.3%	13.3%	71.1%	100.0%
	總和	個數	4	11	14	37	13	102	181
		%	2.2%	6.1%	7.7%	20.4%	7.2%	56.4%	100.0%
計程車駕駛工作是家庭收入主要的來源	未填答	個數	2	1	0	1	0	14	18
		%	11.1%	5.6%	0.0%	5.6%	0.0%	77.8%	100.0%
	否	個數	1	3	1	2	0	7	14
		%	7.1%	21.4%	7.1%	14.3%	0.0%	50.0%	100.0%
	是	個數	1	7	13	34	13	81	149
		%	0.7%	4.7%	8.7%	22.8%	8.7%	54.4%	100.0%
	總和	個數	4	11	14	37	13	102	181
		%	2.2%	6.1%	7.7%	20.4%	7.2%	56.4%	100.0%

### (七)持續學習與成長

駕駛人認同工作應持續學習與成長的問項，每一個屬性分組的團體，抱持的意見大部分為贊成，佔 72.9%，顯見計程車駕駛人工作必須要活到老學到老，才不致被社會淘汰；然而，藉由變異數分析，如表 3-29 所示，依照當事人學歷高低、經營型態的不同，意見會有顯著的差異，國(初)中之駕駛人較其他學歷不認同駕駛應持續學習與成長，而車行(租車)駕駛人較其他經營型態駕駛人認同駕駛工作應持續學習與成長；其餘性別、年齡的大小、年資、專職或兼差、家庭主要收入來源的不同等變數影響下，持有的意見是較為一致的，並無顯著的差異；表 3-30 為學歷、經營型態與持續學習成長認知交叉分析表。

表 3-29 工作應持續學習與成長與個人屬性卡方分析表(自主訓練)

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	20.407	10	0.026	不顯著
年齡	19.119	25	0.791	不顯著
學歷	34.761	20	0.021	顯著
經營型態	36.158	20	0.015	顯著
年資	25.473	20	0.184	不顯著
家庭主要收入來源	16.136	10	0.096	不顯著
專職或兼差	17.299	10	0.068	不顯著

表 3-30 「學歷、經營型態」與持續學習成長認知交叉分析表

			認同計程車駕駛應持續學習成長						總和
			未填答	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
學歷	未填答	個數	2	1	0	7	1	16	27
		%	7.4%	3.7%	0.0%	25.9%	3.7%	59.3%	100.0%
	大專以上	個數	0	0	3	2	4	13	22
		%	0.0%	0.0%	13.6%	9.1%	18.2%	59.1%	100.0%
	高中(職)	個數	1	3	1	10	11	52	78
		%	1.3%	3.8%	1.3%	12.8%	14.1%	66.7%	100.0%
	國(初)中	個數	1	3	0	9	2	23	38
		%	2.6%	7.9%	0.0%	23.7%	5.3%	60.5%	100.0%
	國小以下	個數	0	0	3	3	2	8	16
		%	0.0%	0.0%	18.8%	18.8%	12.5%	50.0%	100.0%
經營型態	未填答	個數	3	1	0	4	0	11	19
		%	15.8%	5.3%	0.0%	21.1%	0.0%	57.9%	100.0%
	合作社	個數	0	0	3	10	6	30	49
		%	0.0%	0.0%	6.1%	20.4%	12.2%	61.2%	100.0%
	車行(租車)	個數	0	0	0	0	1	1	2
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	車行(靠行)	個數	1	4	1	12	11	37	66
		%	1.5%	6.1%	1.5%	18.2%	16.7%	56.1%	100.0%
	個人車	個數	0	2	3	5	2	33	45
		%	0.0%	4.4%	6.7%	11.1%	4.4%	73.3%	100.0%
	總和	個數	4	7	7	31	20	112	181
		%	2.2%	3.9%	3.9%	17.1%	11.0%	61.9%	100.0%

#### (八)未來工作信心

駕駛人對未來工作充滿信心的問項，每一個屬性分組的團體，抱持的意見雖相對多數為滿意或普通，但僅佔 49.1%對於未來有信心，可見計程車的行業，不被社會大眾看好，決策者如想要在讓這行業能夠再次產生新氣息，必須花更大的心力才行；然而，藉由變異數分析，如表 3-31 所示，依照當事人性別、經營型態、專職或兼差、家庭主要收入來源的不同，意見會有顯著的差異，女性駕駛較男性駕駛具有信心，車行(租車)駕駛人較其他經營型態具有信心，為家庭主要收入來源駕駛人較不具有信心，而兼差較專職駕駛人具有信心；其餘學歷高低、年齡的大小、年資的不同等變數影響下，持有的意見是較為一致的，並無顯著的差異；表 3-32 為性別、經營型態、家庭主要收入來源、專職或兼差與工作信心認知交叉分析表。

表 3-31 對未來工作充滿信心與個人屬性卡方分析表(自主訓練)

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	47.996	10	0.000	顯著
年齡	30.694	20	0.059	不顯著
學歷	24.833	20	0.208	不顯著
經營型態	57.766	20	0.000	顯著
年資	21.226	20	0.384	不顯著
家庭主要收入來源	35.652	10	0.000	顯著
專職或兼差	31.755	10	0.000	顯著

表 3-32 [性別、經營型態、主要收入、專職]與工作信心認知交叉分析表

			對於未來計程車駕駛充滿信心						總和
			未填答	非常不滿意	不滿意	普通	滿意	非常滿意	
性別	未填答	個數	3	1	1	1	0	4	10
		%	30.0%	10.0%	10.0%	10.0%	0.0%	40.0%	100.0%
	女	個數	0	0	0	1	3	3	7
		%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	42.9%	42.9%	100.0%
	男	個數	1	17	17	50	17	62	164
		%	0.6%	10.4%	10.4%	30.5%	10.4%	37.8%	100.0%
	總和	個數	4	18	18	52	20	69	181
		%	2.2%	9.9%	9.9%	28.7%	11.0%	38.1%	100.0%
經營型態	未填答	個數	4	2	1	2	1	9	19
		%	21.1%	10.5%	5.3%	10.5%	5.3%	47.4%	100.0%
	合作社	個數	0	8	9	17	4	11	49
		%	0.0%	16.3%	18.4%	34.7%	8.2%	22.4%	100.0%
	車行(租車)	個數	0	0	0	0	1	1	2
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	50.0%	100.0%
	車行(靠行)	個數	0	6	3	23	8	26	66
		%	0.0%	9.1%	4.5%	34.8%	12.1%	39.4%	100.0%
	個人車	個數	0	2	5	10	6	22	45
		%	0.0%	4.4%	11.1%	22.2%	13.3%	48.9%	100.0%
	總和	個數	4	18	18	52	20	69	181
		%	2.2%	9.9%	9.9%	28.7%	11.0%	38.1%	100.0%
計程車駕駛工作是家庭收入主要的來源	未填答	個數	3	0	1	2	0	12	18
		%	16.7%	0.0%	5.6%	11.1%	0.0%	66.7%	100.0%
	否	個數	0	2	0	4	4	4	14
		%	0.0%	14.3%	0.0%	28.6%	28.6%	28.6%	100.0%
	是	個數	1	16	17	46	16	53	149
		%	0.7%	10.7%	11.4%	30.9%	10.7%	35.6%	100.0%
	總和	個數	4	18	18	52	20	69	181
		%	2.2%	9.9%	9.9%	28.7%	11.0%	38.1%	100.0%
計程車是目前唯一職業	未填答	個數	3	1	1	1	0	12	18
		%	16.7%	5.6%	5.6%	5.6%	0.0%	66.7%	100.0%
	否	個數	0	0	0	2	1	3	6
		%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	16.7%	50.0%	100.0%
	是	個數	1	17	17	49	19	54	157
		%	0.6%	10.8%	10.8%	31.2%	12.1%	34.4%	100.0%
	總和	個數	4	18	18	52	20	69	181
		%	2.2%	9.9%	9.9%	28.7%	11.0%	38.1%	100.0%

## 3.3 在職講習試辦計畫

### 3.3.1 在職講習試辦實施方式

#### 一、學員條件

執業每滿3年都須參加定期回訓，回訓駕駛人須無重大事故或違規事件，經健康檢查合格者，且無嚴重被乘客指控、犯罪前科及有案在身等，即可申請在職教育訓練。回訓課程內容也依照駕駛人執業年份有所差異，駕駛人須依照執業年資選擇符合自己在職教育訓練課程。

在職教育訓練課程，主要以定期回訓課程為主。本次計畫招訓對象為目前執業中之計程車駕駛人，可設定條件選定召訓對象（如違規件數較多、被乘客申訴、交通事故等）。

#### 二、課程科目

本次階段課程為5梯次，每次2科目4小時，課程科目與上課時數如表3-33所示。

- 1.常見交通法規問題：強化駕駛人對於現有交通法規之認識，包括現有交通法規及最新修訂法規、計程車執業登記證應注意事項，以及對於民事及刑事之責任歸屬之認知。
- 2.常見爭議案件處理：教導駕駛人對於爭議案件的處理與正確態度，避免雙方當事人不必要的誤會。
- 3.計程車路權：著重於計程車的相關路權，使駕駛人於道路上遵守計程車的路權規範，保護自己，尊重他人。
- 4.交通事故處理：訓練駕駛人處理車輛故障、車禍及交通事故處理原則，避免造成更大損害。
- 5.交通事故保險理賠：教授駕駛人具備正確保險理賠知識。
- 6.健康管理(含急救應變)：除了駕駛人健康管理相關知識外，並教導相關急救應變措施，如乘客癲癇發作或心臟病等情況之處理。
- 7.營造服務價值：加強駕駛人服務禮儀與應對進退以及如何營造產業價值是每一位駕駛人都必須努力的。

- 8.計程車客戶管理：與客戶建立關係，創造互相合作的機會，達到收入增加的目的並提升駕駛人形象。
- 9.計程車產業與營運特性：介紹目前計程車產業與營運特性，使駕駛人能夠徹底了解到此產業目前狀況以及未來所將面臨的市場狀況。
- 10.計程車創新科技應用市場資訊：結合最新科技與順應時代潮流，應用科技產品已是刻不容緩。

表 3-33 在職講習之訓練課程內容

課程名稱	課程內容	時數
常見交通法規問題	強化駕駛人對於現有交通法規之認識，包括現有交通法規及最新修訂法規、計程車執業登記證應注意事項，以及對於民事及刑事之責任歸屬之認知。	2 小時
常見爭議案件處理	教導駕駛人對於爭議案件的處理與正確態度，避免雙方當事人不必要的誤會。	2 小時
計程車路權	著重於計程車的相關路權，使駕駛人於道路上遵守計程車的路權規範，保護自己，尊重他人。	2 小時
交通事故處理	訓練駕駛人處理車輛故障、車禍及交通事故處理原則，避免造成更大損害。	2 小時
交通事故保險理賠	教授駕駛人具備正確保險理賠知識。	2 小時
健康管理(含急救應變)	除了駕駛人健康管理相關知識外，並教導相關急救應變措施，如乘客癲癇發作或心臟病等情況之處理。	2 小時
營造服務價值	加強駕駛人服務禮儀與應對進退以及如何營造產業價值是每一位駕駛人都必須努力的。	2 小時
計程車客戶管理	與客戶建立關係，創造互相合作的機會，達到收入增加的目的並提升駕駛人形象。	2 小時
計程車產業與營運特性	介紹目前計程車產業與營運特性，使駕駛人能夠徹底了解到此產業目前狀況以及未來所將面臨的市場狀況。	2 小時
計程車創新科技應用市場資訊	結合最新科技與順應時代潮流，應用科技產品已是刻不容緩。	2 小時

### 三、修業合格標準

依照目前駕駛執照及駕駛人之訓練課程考試評分標準，各科成績均達 70 分以上及出席率達 7 成以上始合格，修業合格標準如表 3-34 所示，成績



合格者發給結業證明書。

表 3-34 在職講習之課程修業合格標準

評分項目	修業合格標準
課程評分	評分項目：是否遲到、早退，是否上課嚼食檳榔、是否上課時抽香菸，穿著是否整齊清潔等，上課時手機是否保持靜音或震動，各科成績均應達 70 分以上。
出席評分	課程出席率應至少達 7 成以上方可通過。

#### 四、本次招生計畫

- 1.上課時間：民國 97 年 9 月 9 日、9 月 16 日、9 月 18 日、9 月 19 日、9 月 26 日，共 5 梯次，每梯次 4 小時 2 科目。
- 2.上課地點：臺北市政府警察局交通警察大隊。
- 3.招訓人數：每梯 70 名，平均到訓率 51.14%，如表 3-56。
- 4.通知單：由交通大隊以召訓方式通知駕駛人。
- 5.課程安排：10 項科目分為 5 梯次，每梯次科目皆不相同，課程表詳如 3-35 所示。

表 3-35 臺北市計程車駕駛人在職講習報到率

梯次	講習日期	通知人數	實到人數	報到率
1	970909	70	44	62.86%
2	970916	70	35	50.00%
3	970918	70	35	50.00%
4	970919	70	44	62.86%
5	970926	70	21	30.00%
總計		350	179	51.14%

#### 3.3.2 在職講習試辦成效檢討

本次參加在職講習試辦計畫之計程車駕駛人計有 179 人，為了解其對計程車駕駛在職教育訓練相關課題之意見，於講習結束前執行問卷調查，問卷內容包含個人屬性之性別、年齡、學歷、經營型態、是否加入派遣車隊、年資、是否為家庭主要收入來源、以計程車行業作為兼差或專職。並調查自我行業感受認知、教育訓練課程重要性及順序及訓練課程活動滿意度。問卷設計如附錄 5，合計回收有效問卷 176 份，統計分析結果如下：

## 一、敘述性統計

### (一)個人屬性

#### 1. 性別

本次執業中計程車駕駛人學員性別比例調查統計，可看出在有效樣本中，男生有 172 人，佔 97.7%；女生有 3 人，佔 1.7%，顯示此次計程車駕駛人族群以男性為主。

#### 2. 年齡

本次調查統計年齡分佈，計程車駕駛人的年齡集中在 50~59 歲，佔 52.3%；40~49 歲次之，佔 30.7%，顯示此次計程車駕駛人族群年齡偏大。

#### 3. 學歷

本次調查統計教育程度分佈，高中(職)計程車駕駛人為大多數，佔 44.9%；其次為大專(含)以上佔 20.5%，國(初)中再次之，佔 19.3%，顯示此次計程車駕駛人族群學歷以高中(職)為主，但大專(含)以上學歷仍佔有相當高的比例。

#### 4. 經營型態

本次調查經營型態分佈，車行(靠行)為大多數，佔 41.5%；其次為個人車與合作社，各佔 25%，顯示此次計程車駕駛人族群以靠行為主，但個人車與合作社比例一樣很多。

#### 5. 是否加入派遣車隊

本次調查受訪者是否加入派遣車隊，未加入為大多數，佔 79%；其次為無線電派遣，佔 12.5%，衛星車隊佔 8.5%，顯示此次計程車駕駛人大部分均未加入派遣車隊，但無線電與衛星車隊派遣也佔有 21%之多。

#### 6. 年資

本次調查受訪者之駕駛年資，5 年以上未滿 20 年與 20 年以上為大多數，各佔 23.9%；其次為 10 年以上未滿 15 年，佔 18.2%，顯示此次計程車駕駛人新進加入人員與資深人員比例差不多。

#### 7. 為家庭主要收入來源

本次調查受訪者是否為家庭主要收入來源，是家庭主要收入來源者為大多數，佔 86.4%；其餘為佔 13.6%，顯示此次計程車駕駛人為家庭主要收入來源。

#### 8. 以計程車行業作為兼差或專職

本次調查受訪者是否兼差或專職計程車行業，專職為大多數佔 84.1%；其餘為兼差，佔 15.9%，顯示此次計程車駕駛人雖以計程車行業為專職為主。

表 3-36 參加在職講習學員之個人屬性次數統計表

屬性變數	項目說明	次數	百分比(%)
性別	男	172	<b>97.7</b>
	女	3	1.7
	未填答	1	0.6
年齡	20~29 歲	1	0.6
	30~39 歲	10	5.7
	40~49 歲	54	30.7
	50~59 歲	92	<b>52.3</b>
	60~65 歲	18	10.2
	未填答	1	0.6
學歷	小學(含)以下	26	14.8
	國(初)中	34	19.3
	高中(職)	79	<b>44.9</b>
	大專(含)以上	36	20.5
	未填答	1	0.6
經營型態	個人車	44	25.0
	合作社	44	25.0
	車行(靠行)	73	<b>41.5</b>
	車行(租車)	13	7.4
	其他	2	1.1
是否加入派遣車隊	無線車隊	22	12.5
	衛星車隊	15	8.5
	無	139	<b>79.0</b>
年資	未滿 5 年	31	17.6
	5~未滿 10 年	42	<b>23.9</b>
	10~未滿 15 年	32	18.2
	15~未滿 20 年	29	16.5
	20 年以上	42	<b>23.9</b>
	總和	176	100.0
主要收入來源	是	152	<b>86.4</b>
	否	24	13.6
	總和	176	100.0
專職或兼差	專職	148	<b>84.1</b>
	兼差副業	28	15.9
	總和	176	100.0

## (二)自我行業感受與認知

### 1. 服務業

在是否認同計程車駕駛工作為服務業認知方面，有 92%同意此行業為一種服務業，有 7.4%持無意見或其他意見，其次，有 0.6%的駕駛人不認同；由此可推斷，計程車駕駛人對於認同行業是一種服務業佔大多數。

### 2. 開車以外之專業能力

在專業能力的認同方面，計程車駕駛人有 71%對於專業能力的具備是認同的，有 18.8%持無意見或其他意見，其次，有 10.3%的駕駛人不認同具專業能力；由此可推斷，計程車駕駛人從業後，必須透過訓練和教育，獲得專業的能力。

### 3. 長期事業

在認同計程車駕駛工作是否為長期事業認知方面，有 67.1%同意此行業為一種長期事業，有 18.8%持無意見或其他意見，其次，有 14.2%的駕駛人不認同；由此可推斷，大部分計程車駕駛人都認同行業是一種長期事業，但仍有少部分計程車駕駛人對計程車駕駛工作並未具有信心。

### 4. 主動滿足乘客需求

在主動滿足乘客需求的認同方面，計程車駕駛人有 85.8%對於主動滿足乘客需求是認同的，有 11.9%持無意見或其他意見，其次，有 2.3%的駕駛人不認同主動滿足乘客需求；由此可推斷，大部分計程車駕駛人仍是保持主動服務乘客的態度，對於計程車為一種服務業有相當認知。

### 5. 駕駛工作學習成長很重要

在計程車駕駛學習成長重要性認知方面，有 88.1%同意學習成長很重要，有 10.8%持無意見或其他意見，其次，有 1.2%的駕駛人不認同；由此可推斷，駕駛人員認為必須不斷透過訓練和教育，使駕駛工作更能得心應手。

### 6. 學習與成長對計程車收入有幫助

在學習與成長對計程車收入有幫助方面，計程車駕駛人有 74.4%認為學習與成長對計程車收入有幫助，其次，有 17.6%的駕駛人持無意見或其

他意見，而有 8%駕駛人對學習與成長對計程車收入有幫助不認同；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於學習與成長能夠幫助計程車收入表示贊同。

#### 7. 學習與成長對社會地位提升有幫助

在學習與成長對社會地位提升有幫助方面，計程車駕駛人有 77.8%持認同，其次，15.9%無意見或其他意見，而有 6.2%的駕駛人不認同學習與成長對社會地位提升有幫助；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於學習與成長能提升社會地位表示贊同意見。

#### 8. 計程車駕駛人應穿著制服

在對計程車駕駛人應穿著制服認知方面，有 47.7%贊成計程車駕駛人應穿著制服，有 23.9%持無意見或其他意見，其次，有 28.4%的駕駛人不贊成穿著制服；由此可推斷，只有少部分駕駛人對於計程車駕駛人應穿著制服持不贊成意見。

### (三)訓課課程重要程度

#### 1. 常見交通法規問題

在「常見交通法規問題」重要程度方面，其中有 64.8%的計程車駕駛人感到重要，普通或無意見佔 26.7%，僅 8.6%感到不重要；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於「常見交通法規問題」感到重要。

#### 2. 常見爭議案件處理

在「常見爭議案件處理」重要程度方面，其中有 60.2%的計程車駕駛人感到重要，普通或無意見佔 25.6%；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於「常見爭議案件處理」感到重要。

#### 3. 計程車路權

在「計程車路權」重要程度方面，其中有 71.6%的計程車駕駛人感到重要，普通或無意見佔 17%；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於「計程車路權」感到重要。

表 3-37 參加在職講習學員之自我行業感受與認知次數統計表

屬性變數	項目說明	次數	百分比
認同計程車駕駛為服務業	非常同意	81	<b>46.0</b>
	同意	81	<b>46.0</b>
	普通	13	7.4
	非常不同意	1	0.6
是否具備計程車駕駛開車以外專業能力	非常同意	47	26.7
	同意	78	<b>44.3</b>
	普通	32	18.2
	不同意	17	9.7
	非常不同意	1	0.6
	未填答	1	0.6
將計程車駕駛工作視為長期事業	非常同意	36	20.5
	同意	82	<b>46.6</b>
	普通	33	18.8
	不同意	22	12.5
	非常不同意	3	1.7
會注意乘客不同需求並滿足乘客	非常同意	55	31.3
	同意	96	<b>54.5</b>
	普通	21	11.9
	不同意	3	1.7
	非常不同意	1	0.6
覺得學習與成長對駕駛很重要	非常同意	67	38.1
	同意	88	<b>50.0</b>
	普通	19	10.8
	不同意	1	0.6
	未填答	1	0.6
學習與成長對計程車收入有幫助	非常同意	49	27.8
	同意	82	<b>46.6</b>
	普通	30	17.0
	不同意	11	6.3
	非常不同意	3	1.7
	未填答	1	0.6
學習與成長對計程車駕駛社會地位提升有幫助	非常同意	52	29.5
	同意	85	<b>48.3</b>
	普通	27	15.3
	不同意	8	4.5
	非常不同意	3	1.7
	未填答	1	0.6
覺得計程車駕駛人應穿著制服	非常同意	25	14.2
	同意	59	<b>33.5</b>
	普通	41	23.3
	不同意	43	24.4
	非常不同意	7	4.0
	未填答	1	0.6

#### 4. 交通事故處理

在「交通事故處理」重要程度方面，其中有 74.5%的計程車駕駛人感到重要，普通或無意見佔 17%，僅 8.5%感到不重要；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於「交通事故處理」感到重要。

#### 5. 交通事故保險理賠

在「交通事故保險理賠」重要程度方面，其中有 64.8%的計程車駕駛人感到重要，普通或無意見佔 25.6%，僅 9.6%感到不重要；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於「交通事故保險理賠」感到重要。

#### 6. 健康管理(含急救應變)

在「健康管理(含急救應變)」重要程度方面，其中有 53.4%的計程車駕駛人感到重要，普通或無意見佔 32.9%，僅 13.1%感到不重要；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於「健康管理(含急救應變)」感到重要。

#### 7. 營造服務價值

在「營造服務價值」重要程度方面，其中有 54.5%的計程車駕駛人感到重要，普通或無意見佔 27.8%，僅 17.7%感到不重要；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於「營造服務價值」感到重要。

#### 8. 計程車客戶管理

在「計程車客戶管理」重要程度方面，其中有 54%的計程車駕駛人感到重要，普通或無意見佔 28.9%，僅 17%感到不重要；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於「計程車客戶管理」感到重要。

#### 9. 計程車產業與營運特性

在「計程車產業與營運特性」重要程度方面，其中有 48.3%的計程車駕駛人感到重要，普通或無意見佔 32.4%，有 19.4%感到不重要；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於「計程車產業與營運特性」感到重要。

#### 10. 計程車創新科技應用

在「計程車創新科技應用」重要程度方面，其中有 54.5%的計程車駕駛人感到重要，普通或無意見佔 26.1%，有 19.4%感到不重要；由此可推斷，多數計程車駕駛人對於「計程車創新科技應用」感到重要。

表 3-38 參加在職講習學員之訓練課程重要性次數統計表

屬性變數	項目說明	次數	百分比
常見交通法規問題	非常不重要	4	2.3
	不重要	11	6.3
	普通	44	25.0
	重要	19	10.8
	非常重要	95	54.0
	未填答	3	1.7
常見爭議案件處理	非常不重要	5	2.8
	不重要	20	11.4
	普通	42	23.9
	重要	25	14.2
	非常重要	81	46.0
	未填答	3	1.7
計程車路權	非常不重要	11	6.3
	不重要	9	5.1
	普通	27	15.3
	重要	24	13.6
	非常重要	102	58.0
	未填答	3	1.7
交通事故處理	非常不重要	6	3.4
	不重要	9	5.1
	普通	27	15.3
	重要	29	16.5
	非常重要	102	58.0
	未填答	3	1.7
交通事故保險理賠	非常不重要	5	2.8
	不重要	12	6.8
	普通	41	23.3
	重要	25	14.2
	非常重要	89	50.6
	未填答	4	2.3



表 3-38 參加在職講習學員之訓練課程重要性次數統計表(續 1)

屬性變數	項目說明	次數	百分比
健康管理 (含急救應變)	非常不重要	14	8.0
	不重要	10	5.7
	普通	56	31.8
	重要	29	16.5
	非常重要	65	<b>36.9</b>
	未填答	2	1.1
營造服務價值	非常不重要	14	8.0
	不重要	17	9.7
	普通	44	25.0
	重要	34	19.3
	非常重要	62	<b>35.2</b>
	未填答	5	2.8
計程車客戶管理	非常不重要	12	6.8
	不重要	18	10.2
	普通	46	26.1
	重要	31	17.6
	非常重要	64	<b>36.4</b>
	未填答	5	2.8
計程車產業與營運特性	非常不重要	17	9.7
	不重要	17	9.7
	普通	53	30.1
	重要	21	11.9
	非常重要	64	<b>36.4</b>
	未填答	4	2.3
計程車創新科技應用	非常不重要	20	11.4
	不重要	14	8.0
	普通	43	24.4
	重要	30	17.0
	非常重要	66	<b>37.5</b>
	未填答	3	1.7

#### (四)訓課課程重要順序

將其重要程度由第一重要到第 4 重要分別給予 4 分、3 分、2 分、1 分，可得知「常見交通法規問題」為最受到駕駛人重視的課程，其次為「計程車路權」，接下來分別為「交通事故處理」、「常見爭議案件處理」，如表 3-39 所示：

表 3-39 參加在職講習學員之課程的重要順序

項目名稱	第 1 重要		第 2 重要		第 3 重要		第 4 重要		總分
	次數	得分	次數	得分	次數	得分	次數	得分	
常見交通法規問題	41	164	12	36	18	36	16	16	252
計程車路權	29	116	26	78	24	48	8	8	250
交通事故處理	18	72	33	99	19	38	21	21	230
常見爭議案件處理	13	52	26	78	18	36	18	18	184
交通事故保險理賠	6	24	7	21	10	20	15	15	80
營造服務價值	5	20	10	30	10	20	10	10	80
計程車創新科技應用	6	24	6	18	10	20	17	17	79
計程車客戶管理	4	16	7	21	13	26	8	8	71
計程車產業與營運特性	7	28	4	12	4	8	12	12	60
健康管理(含急救應變)	5	20	3	9	8	16	9	9	54
總和	134	536	134	402	134	268	134	134	440

#### (五)對此次訓練活動滿意度

##### 1. 課程內容

在駕駛人對於此次課程內容是否感到滿意方面，其中有 70.4%的計程車駕駛人感到滿意，僅 10.2%感到不滿意；由此可推斷，多數計程車駕駛人對此次活動課程內容感到滿意。

##### 2. 主講人的表現

在駕駛人對於此次主講人表現是否感到滿意方面，其中有 81.2%的計程車駕駛人感到滿意，僅 3.9%感到不滿意；由此可推斷，全部計程車駕駛人對此次活動課程主講人感到滿意。

##### 3. 場地與設備

在駕駛人對於此次場地與設備是否感到滿意方面，其中有 61.4%

的計程車駕駛人感到滿意；由此可推斷，此次活動課程場地與設備仍有改善空間。

#### 4. 活動整體

在駕駛人對於此次活動整體是否感到滿意方面，其中有 65.4%的計程車駕駛人感到滿意，有 13.6%感到不滿意；由此可推斷，多數計程車駕駛人對此次活動整體設計感到滿意，但仍有改善的空間。

## 二、交叉分析與檢定

### (一)認同計程車駕駛為服務業

如表 3-40 所示，服務業的認知上，以任何屬性群體間的分組，大部分皆贊成或持普通意見。然而，以變異數分析判斷下，隨著性別、年齡、學歷、加入派遣車隊、年資、家庭主要收入來源、專職或兼差等屬性方面，意見的表達為不顯著差異，但會隨著經營型態的不同對於服務業認知會有顯著的差異，且在車行(靠行)、車行(資車)的區間內，持普通意見或不認同的比例偏高，可見車行之部分駕駛人對於計程車駕駛為一種服務業偏向負面的態度。表 3-41 為經營型態與服務業認知交叉分析表。

表 3-40 參加在職講習學員個人屬性與服務業認知卡方分析表

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	0.648	3	0.885	不顯著
年齡	9.174	12	0.688	不顯著
學歷	9.422	9	0.399	不顯著
經營型態	26.606	12	0.009	顯著
加入派遣車隊	7.039	6	0.317	不顯著
年資	8.14	12	0.774	不顯著
家庭主要收入來源	0.644	3	0.886	不顯著
專職或兼差	0.961	3	0.811	不顯著

表 3-41 參加在職講習學員經營型態與服務業認知交叉分析表

			認同計程車駕駛為服務業				總和
			非常同意	同意	普通	非常不同意	
經營 型態	個人車	個數	18	24	2	0	44
		%	40.9%	54.5%	4.5%	0%	100.0%
	合作社	個數	23	20	1	0	44
		%	52.3%	45.5%	2.3%	0%	100.0%
	車行 (靠行)	個數	32	32	9	0	73
		%	43.8%	43.8%	12.3%	0%	100.0%
	車行 (租車)	個數	8	4	0	1	13
		%	61.5%	30.8%	0%	7.7%	100.0%
	其他	個數	0	1	1	0	2
		%	0%	50.0%	50.0%	0%	100.0%
	總和	個數	81	81	13	1	176
		%	46.0%	46.0%	7.4%	.6%	100.0%

## (二)是否具備計程車駕駛開車以外專業能力

如表 3-42 所示，專業能力認知上，以任何屬性群體間的分組，大部分皆持同意意見。然而，以變異數分析判斷下，隨著經營型態與專職或兼差的不同，均會影響對專業能力認知的差異，尤其是車行(租車)對於本身專業能力的不認同達 38.5%，而兼差副業的駕駛人也比專職駕駛人多出 9%表示不認同自己具備專業能力，顯示出兼差副業駕駛人對於本身專業能力的具備較不認同，但專業能力的定義，並非是由駕駛人自行決定，而是透過專家或老師透過不斷的教導與教育。表 3-43 為「經營型態、專職」與專業能力認知交叉分析表。

表 3-42 參加在職講習學員個人屬性與專業能力認知卡方分析表

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	3.854	4	0.426	不顯著
年齡	28.045	16	0.031	不顯著
學歷	9.568	12	0.654	不顯著
經營型態	31.831	16	0.011	顯著
加入派遣車隊	4.168	8	0.842	不顯著
年資	10.727	16	0.826	不顯著
家庭主要收入來源	8.958	4	0.062	不顯著
專職或兼差	11.398	4	0.022	顯著

表 3-43 參加在職講習學員經營型態、專職或兼差與專業能力認知交叉分析表

			是否具備計程車駕駛開車以外專業能力					總和
			非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
經營 型態	個人車	個數	16	18	8	2	0	44
		%	36.4%	40.9%	18.2%	4.5%	0.0%	100.0%
	合作社	個數	12	19	11	2	0	44
		%	27.3%	43.2%	25.0%	4.5%	0.0%	100.0%
	車行(靠 行)	個數	14	38	11	9	0	72
		%	19.4%	52.8%	15.3%	12.5%	0.0%	100.0%
	車行(租 車)	個數	4	3	1	4	1	13
		%	30.8%	23.1%	7.7%	30.8%	7.7%	100.0%
	其他	個數	1	0	1	0	0	2
		%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	總和	個數	47	78	32	17	1	175
		%	26.9%	44.6%	18.3%	9.7%	0.6%	100.0%
專職 或兼 差	專職	個數	34	70	30	12	1	147
		%	23.1%	47.6%	20.4%	8.2%	0.7%	100.0%
	兼差副 業	個數	13	8	2	5	0	28
		%	46.4%	28.6%	7.1%	17.9%	0.0%	100.0%
	總和	個數	47	78	32	17	1	175
		%	26.9%	44.6%	18.3%	9.7%	0.6%	100.0%

### (三)將計程車駕駛工作視為長期事業

如表 3-44 所示，駕駛工作為長期事業認知上，以任何屬性群體間的分組，大部分皆持同意意見，佔 67.1%。然而，以變異數分析判斷下，隨著年齡分布的不同，對於計程車駕駛工作是否為長期事業的態度也不相同，具有顯著差異，在 30 至 40 歲年齡區間對於計程車是否為長期事業有 30%不同意，顯見年輕的駕駛人將駕駛工作視為過渡時期，等待找其他的工作替代，因此如何提高計程車駕駛人對於工作的信心顯然是政府努力方向。表 3-45 為年齡與長期事業認知交叉分析表。

表 3-44 參加在職講習學員個人屬性與長期事業認知卡方分析表

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	1.539	4	0.820	不顯著
年齡	38.497	16	0.001	顯著
學歷	7.354	12	0.833	不顯著
經營型態	23.763	16	0.095	不顯著
加入派遣車隊	6.073	8	0.639	不顯著
年資	13.997	16	0.599	不顯著
家庭主要收入來源	8.741	4	0.068	不顯著
專職或兼差	3.094	4	0.542	不顯著

表 3-45 參加在職講習學員年齡與長期事業認知交叉分析表

			將計程車駕駛工作視為長期事業					總和
			非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
年 齡	20~29歲	個數	0	0	0	1	0	1
		%	0%	0%	0%	100.0%	0%	100.0%
	30~39歲	個數	1	3	3	1	2	10
		%	10.0%	30.0%	30.0%	10.0%	20.0%	100.0%
	40~49歲	個數	8	27	14	5	0	54
		%	14.8%	50.0%	25.9%	9.3%	0%	100.0%
	50~59歲	個數	23	44	14	10	1	92
		%	25.0%	47.8%	15.2%	10.9%	1.1%	100.0%
	60~68歲	個數	3	8	2	5	0	18
		%	16.7%	44.4%	11.1%	27.8%	0%	100.0%
	總和	個數	35	82	33	22	3	175
		%	20.0%	46.9%	18.9%	12.6%	1.7%	100.0%

#### (四)計程車駕駛人應穿著制服

如表 3-46 所示，對於駕駛人穿著制服認知上，以任何屬性群體間的分組，71.6%持贊同或無意見，而有 28.4%不贊成穿著制服。然而，以變異數分析判斷下，除了隨著性別、年齡、學歷、經營型態、年資、家庭主要收入來源、專職或兼差等屬性方面，意見的表達為不顯著差異外，其中是否加入派遣車隊對於穿著制服的意見有顯著的差異，在未加入派遣車隊區間中，有 29.7%表示不贊成穿著制服，而已加入無線車隊或衛星車隊之駕駛人僅有

11.2%表示不贊成，因此當駕駛人是否加入派遣車隊對穿著制服的意見大不相同；顯見穿著制服對於大部分駕駛人皆保持樂見其成態度。表 3-47 為是否加入車隊與駕駛人穿著制服認知交叉分析表。

表 3-46 參加在職講習學員個人屬性與穿著制服卡方分析表

	卡方值	自由度	雙尾漸進顯著性	顯著差異與否
性別	7.891	4	0.096	不顯著
年齡	10.665	16	0.830	不顯著
學歷	9.540	12	0.656	不顯著
經營型態	14.715	16	0.546	不顯著
加入派遣車隊	23.592	8	0.003	顯著
年資	11.434	16	0.782	不顯著
家庭主要收入來源	1.495	4	0.828	不顯著
專職或兼差	0.224	4	0.994	不顯著

表 3-47 參加在職講習學員是否加入派遣車隊與穿著制服交叉分析表

			覺得計程車駕駛人應穿著制服					總和
			非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
是否加入派遣車隊	無線車隊	個數	8	10	3	1	0	22
		%	36.4%	45.5%	13.6%	4.5%	.0%	100.0%
	衛星車隊	個數	4	7	3	1	0	15
		%	26.7%	46.7%	20.0%	6.7%	.0%	100.0%
	無	個數	13	42	35	41	7	138
		%	9.4%	30.4%	25.4%	29.7%	5.1%	100.0%
	總和	個數	25	59	41	43	7	175
		%	14.3%	33.7%	23.4%	24.6%	4.0%	100.0%

### 3.4 小結

綜合上述對於計程車駕駛教育訓練試辦計畫實施與問卷調查分析，可歸納出幾項重點說明如下：

- 一、在認同計程車工作是否為長期事業分佈中，在各母體(測驗前、測驗後、自主訓練、在職訓練)抽樣分析的情況下，與基本屬性呈現顯著差異的變數也各自不相同。例如測驗前駕駛人的學歷影響其對於計程車工作是否為長期事業的看法，而目前已執業中駕駛人的年齡卻為影響長期事業看法的唯一變數。
- 二、在各母體抽樣分析中，計程車駕駛人大部分為男性為主，且年齡集中於40~60歲為居多，學歷也以高中(職)為主，並為家庭主要收入來源，而計程車行業為其專職職業。
- 三、大部分計程車駕駛人也對自身工作時間自由感到滿意，尚未加入此一職場的駕駛人(測驗前與測驗後駕駛人)對於這份薪水收入認為普通，但自主訓練的駕駛人大部分均不滿意目前工作收入。
- 四、同上，尚未加入此一職場的駕駛人(測驗前與測驗後駕駛人)對於這份工作社會地位認為普通，但自主訓練的駕駛人大部分均不滿意目前工作之社會地位，由此可知，是否為執業中駕駛人不論對於薪水收入或是社會地位認知，將會有明顯差異。
- 五、計程車駕駛人對於認同工作是否具備專業能力，大部分駕駛人感到同意，並認同工作為一種服務業，甚至將其視為長期事業，而工作是否應持續學習與成長，駕駛人也持贊成態度。
- 六、對未來充滿工作信心方面，隨著慢慢加入計程車行業，一開始尚未入行駕駛人大部分非常充滿信心，到執業中的駕駛人少部分充滿信心，而越來越多人對計程車行業未來的信心感到普通或無意見。
- 七、課程重要順序也因測驗前訓練與在職訓練駕駛人而有所不同，測驗前駕駛人覺得重要科目依序是「事故防制與肇事處理」、「事故責任與保險理賠」、「安全防禦駕駛」等，而在職訓練駕駛人重要科目順序為「常見交通法規問題」、「計程車路權」、「交通事故處理」，由此可見，計程車駕駛教育訓練應視其階段性的不同而給予不同的課程安排，以符合駕駛人的個人需求與社會大眾的期待。
- 八、另在職前訓練調查中，兼職比例偏高。雖兼職者對薪水期待性本來就不



高，與專職者對薪水的期待性差異很大，應做區隔，惟分析結果並未發現有顯著差異，即不論兼差或專職，對於薪水期待性皆相同。(如表 3-48 專職或兼差對工作收入水準交叉表)

表 3-48 職前訓練學員專職或兼差與工作收入交叉分析表

			對工作收入水準滿意					總和
			非常同意	同意	普通	不同意	非常不同意	
專職 或兼 差	專職	個數	11	39	174	44	11	279
		%	3.9%	14.0%	62.4%	15.8%	3.9%	100.0%
	兼差	個數	5	30	115	29	7	186
		%	2.7%	16.1%	61.8%	15.6%	3.8%	100.0%
	總和	個數	16	69	289	73	18	465
		%	3.4%	14.8%	62.2%	15.7%	3.9%	100.0%

## 第四章 計程車駕駛教育訓練制度之規劃

本章首先係對職前教育訓練制度加以規劃，其次是在職教育訓練制度規劃，最後彙整擬定計程車職前與在職教育訓練實施計畫。

### 4.1 職前教育訓練制度

職前教育訓練的目的，主要在於提升計程車駕駛員應有之基本認知、技能與服務品質。另外，職前教育訓練亦可作為駕駛員進入計程車業的管制手段之一。在有限的資源下，設計理想的制度與課程必須達到最大效率，以達理想的教育訓練成果。

#### 一、職前教育訓練之關鍵

參考國內外之計程車駕駛員教育訓練制度現況，可歸納出職前教育訓練的關鍵重點如下：

##### 1. 職業駕駛執照取得

對於計程車執業登記證考試報名資格之限制，基本上應先取得「職業汽車駕駛執照」。由於國外在執業登記證考試前，大多需要接受一定時數以上之教育訓練，且報名教育訓練的前提，大多也需要先具備「職業駕駛執照」。對於執業登記證考試之條件，英國與日本甚至還規定需有 3 年以上的駕駛經驗才能報考。然而駕駛執照持用之條件管制並非決定市場供給的有效方法，從事職業駕駛所需之體力、本身意願與競爭能力、運輸業市場機制的影響應更大。

##### 2. 執業登記證申請條件

國外要求申請執業登記證前，需先至許可之教育訓練學院或指定之委辦機關進行教育訓練，當受訓考核合格後可取得學院所頒發之結業證書，學員再檢附該結業證書向主管機關申請執業登記證。

##### 3. 教育訓練課程類別

教育訓練課程的安排大致可分為 2 類(如表 4-1 所示)，第 1 類是做為申請執業登記證考試報名前之資格，其目的在於培養欲從事計程車職業駕駛人應具備之知識、態度與技能；課程特色包括：課程多元化、課

程內容完整、課程時數較長。第2類是執業登記證考試通過後由政府主管機關所辦理之講習，其目的在於計程車駕駛員營業行為之提醒及政令宣導，課程特色包括：宣導性質、最新法令規章、課程時數較短。。

表 4-1 執業登記證測驗前與測驗後之教育訓練課程比較

類別	目的	課程特色	訓練機構
申請執業登記證測驗前	培養欲從事計程車職業駕駛人應具備之知識、態度與技能。	1.課程多元化 2.課程內容完整 3.課程時數較長	1.教育訓練學校 2.委託法人機構 3.委託民間機構
申請執業登記證測驗後	政府主管機關對於計程車駕駛員營業行為之提醒及政令宣導。	1.宣導性質 2.最新法令規章 3.課程時數較短	1.政府主管機關(警察或監理機關) 2.委託法人機構 3.委託民間機構

## 二、職前教育訓練制度之構想

參考國外先進國家制度規劃，歸納出「職業汽車駕駛執照取得」、「執業登記證考試」、「教育訓練課程」3 關鍵，每個關鍵所代表之意義不同，本計畫所研擬之職前教育訓練制度規劃說明如下：

### 1.制度設計原則

職前教育訓練制度設計係考量上述3個關鍵，將之有系統的排列，再衡量我國計程車產業發展需要、政府組織行政和法令規章修改之難易、計程車駕駛人接受程度等。職前教育訓練制度設計需考慮在申請執業登記證測驗前或測驗後，或同時存在於考試測驗前後。

### 2.職前教育訓練制度實施方式

由前述制度設計原則，可分別考慮「教育訓練課程」與「執業登記證考試測驗前後關係」，或同時兼顧執業登記證測驗前實施教育訓練課程及執業登記證測驗後實施職前講習課程等方式。

#### (1)單一施行執業登記證測驗前之講習

過去警政單位曾實施汽車駕駛人執業登記前講習測驗計畫，採行「先講習、後測驗」方式，其主要目的係希望藉由執業登記前講習講交通法令、人際關係、肇事預防與處理、急救訓練等課程，培養其建立正確服務道德觀念，以提供乘客舒適、安全的服務，進而使該市計程車駕駛成為具高度技能的專精行為。但因各縣市警察局人力資源與

經費不足，以及實施講習時數標準不一等問題，因而取消此一措施。

#### (2)單一施行執業登記證測驗後之講習

此方式為國內目前施行制度，但現行法規規定測驗與講習時間共 8 小時，扣除測驗時間 2 小時，實施講習時間僅 6 小時不足，講習課程有限，無法提供足夠課程滿足駕駛人執業需求。因此，應增加講習課程內容與時數，以及可委託其他社團或民間組織協助辦理講習，提升講習成效與降低行政單位負擔。另外，自民國 96 年 1 月起內政部警政署開始實施「分區測驗、講習制度」，建立測驗題庫及提高考試測驗難度，使得平均及格率大幅降低。計程車公(工)會、合作社等社團迭有反映現行無相關協助或輔導擔任計程車駕駛人之政府或民間機構，致使失業、待業或欲轉業者，找不到培訓專業技能處所，僅能靠自身努力準備評量。

#### (3)同時施行執業登記證測驗前與測驗後之講習

參照國外制度與作法，對於欲從事計程車駕駛工作者，應具備專業知識與技能，在不增加政府主管機關行政人力與經費負擔，規定申請計程車駕駛執業登記證者，必須先自費參加民間機構專業技能處所之教育訓練課程，政府主管機關僅需對民間機構專業技能處所加以認證考核，以及補助部分經費負擔。

### 3.職前教育訓練制度規劃

過去與現行職前教育訓練制度實施均都有一些缺點存在，例如現行制度無相關協助或輔導擔任計程車駕駛人的單位，如果能有相關單位給予輔導、協助，對整體產業「質」的提升是有正面幫助；並由計程車公(工)會、合作社等社團扮演輔導、協助的角色。因此本計畫建議採行先由民間機構訓練就業人才，並通過測驗後再施予講習，此一制度經專家學者意見訪談與座談，獲得多數與會專家與公(工)會、合作社等社團意見領袖之認同，並建議只要全國各縣市規定與作法一致，應該比較符合未來國內計程車駕駛職前教育訓練之制度設計。

## 三、職前教育訓練制度之建立

### (一)申請執業登記測驗前之「教育訓練」

#### 1.學員資格

- (1)通過主辦機關所規定之健康檢查標準，包括身體、精神及肢體之檢查。
- (2)領有小汽車駕駛執照且執照在期限之內，並無重大違規事件及違規欠款。
- (3)通過警察機關及管理機關審核並無道路交通管理處罰條例第 37 條第 1 項列管犯罪前科紀錄者（註：曾犯故意殺人、搶劫、搶奪、強盜、恐嚇取財、擄人勒贖或刑法第 184 條、第 185 條、第 221 條至第 229 條、兒童及少年性交易防制條例第 24 條至第 27 條、槍砲彈藥刀械管制條例、懲治走私條例或毒品危害防制條例之罪，經判決罪刑確定，或曾依檢肅流氓條例裁定應為交付感訓確定者，不得辦理計程車駕駛人執業登記）。

## 2.課程科目

本階段課程時數較長，應為期 1 週 3~5 天學習課程，每天 6-8 小時，課程科目與上課時數如表 4-2 所示。

表 4-2 測驗前之教育訓練課程內容

課程名稱	課程內容	時數
安全駕駛	課程內容主要訓練駕駛人如何確保自身安全，如遇潛在危險之乘客或遇害時，要如何讓自身危險降至最低。	3-6 小時
交通法規及法律常識	包括現有交通法規及修訂法規，並包含一般駕駛人常用之民、刑法與刑法之法律知識。	3-6 小時
事故處理	事故處理課程內容： 1.維持事故現場； 2.火災救助； 3.保護乘客安全； 4.封鎖事故範圍； 5.避免事故造成之更大災害； 6.保險理賠。	3-6 小時
地理環境	課程內容主要以駕駛人所登記營業地區之地理環境及資訊為主，並針對周邊營業區之地理環境作加強。除地理環境課程外，也包括地理資訊科技軟體操作與應用。	3-6 小時
市場資訊	內容主要以目前整體計程車市場認知為主，並加強駕駛人營業地區之市場狀況介紹。另外課程也針對整個國家大環境之相關產業結構及政治環境作介紹。	3-6 小時

## 3.課程目標與範疇(如表 4-3 所示)

- (1)安全駕駛：訓練駕駛人保護自身安全之能力。

(2)交通法規及法律常識：強化駕駛人對於現有交通法規之認識。

(3)事故處理：訓練駕駛人處理突發狀況。

(4)地理環境：了解營業地區及範圍。

(5)市場資訊：讓駕駛人能夠了解產業目前狀況。

表 4-3 測驗前之課程目標與範疇

課程名稱	課程目標與範疇
安全駕駛	訓練駕駛人保護自身安全之能力，包括遇害時之應變能力、防身術、潛在危險觀察及警報系統使用。
交通法規及法律常識	強化駕駛人對於現有交通法規之認識，以及對於民事及刑事之責任歸屬之認知。
事故處理	訓練駕駛人處理突發狀況，舉凡車輛故障、車禍、乘客癲癇發作或心臟病等情況之處理，避免造成更大損害。另外，教授駕駛人具備正確保險理賠知識。
地理環境	了解如何在目前地區及範圍，將駕駛人合理地運送至目的地。
市場資訊	讓未加入此行業之駕駛人能夠徹底了解到此產業目前狀況以及未來所將面臨的市場狀況。

#### 4. 修業合格標準

依照目前駕駛執照及駕駛人之訓練課程考試評分標準，各科成績均達 70 分以上始合格，修業合格標準如表 4-4 所示。

表 4-4 測驗前之課程修業合格標準

評分項目	修業合格標準
各科學科課程 評分	依照目前駕駛執照及警政署針對駕駛人之訓練課程考試評分標準，各科成績均達 70 分以上始合格。學科課程包括交通法規及法律常識、地理資訊及市場資訊。
實作課程評分	駕駛人實際操作之評分，評分標準包括標準動作、反應及思考。實作評分課程包括安全駕駛及事故處理。
出席評分	課程出席率應列入評分項目之一，出席率應至少達 7 成(>=70%)以上方可通過評分。

#### 5. 修業流程

有關測驗前教育訓練修業流程如圖 4-2 所示。

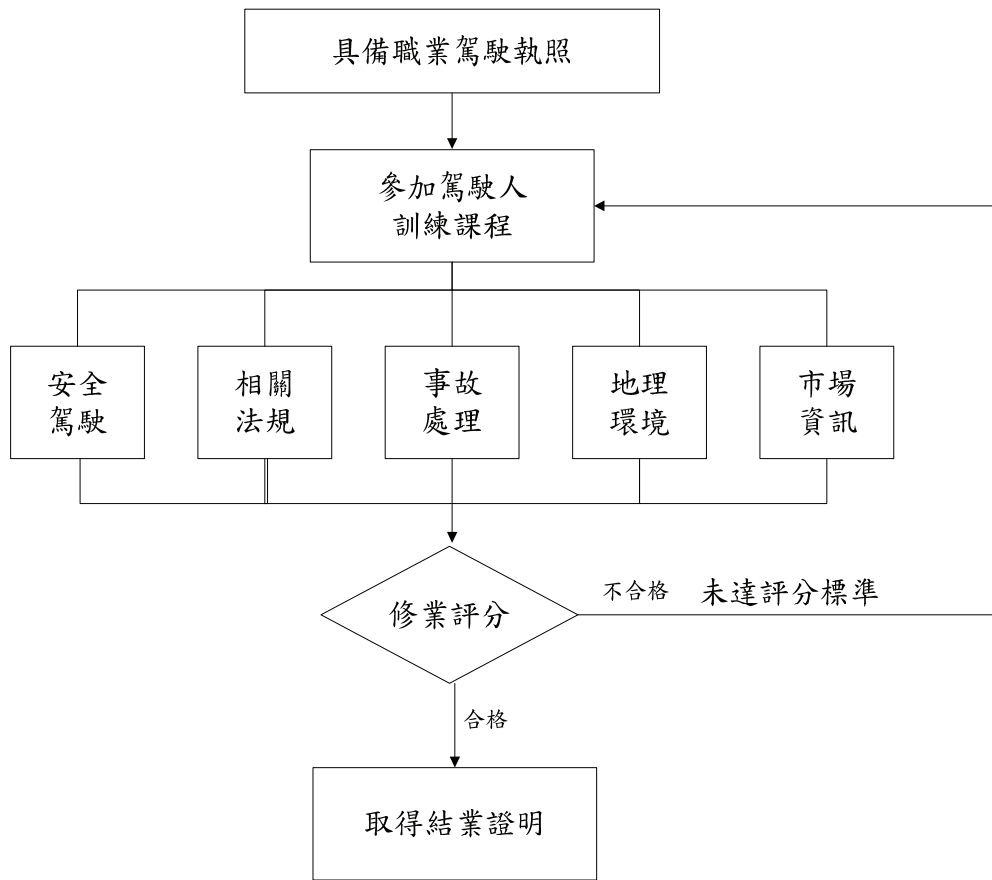


圖 4-1 測驗前教育訓練修業流程

## 6. 結業證書之效力

取得結業證明之後，並不能正式上路營業，只有取得申請執業登記證之資格，而駕駛人必須通過執業登記測驗與參加測驗後講習課程後，始可開始上路營運。

### (二) 執業登記測驗後之講習課程

#### 1. 學員資格

(1) 參加經主管機關認可之訓練單位所舉辦之測驗，並合格、領取合格結業證書者。

(2) 在取得申請測驗合格證明後之訓練期間，不能有道路交通管理處罰條例第 37 條第 2 項及第 3 項之違法、犯罪事件及被起訴案件(註：計程車駕駛人，在執業期中，犯前項所列各罪之一，經第一審法院判決有罪或依檢肅

流氓條例裁定交付感訓處分後，吊扣其執業登記證。其經法院判處罪刑或交付感訓處分確定者，廢止其執業登記，並吊銷其駕駛執照；計程車駕駛人，在執業期中，犯竊盜、詐欺、贓物、妨害自由或刑法第 230 條至第 236 條各罪之一，經第一審法院判決有期徒刑以上之刑後，吊扣其執業登記證。其經法院判決有期徒刑以上之刑確定者，廢止其執業登記，並吊銷其駕駛執照）。

## 2.課程科目

在駕駛人取得正式執業登記證，進入計程車市場前之測驗後職前講習課程，其內容與取得測驗前之教育訓練課程應有明顯區隔，此階段之講習課程應以「加強」且「實務」方面為主，提供駕駛人更多執業前之準備。而本階段上課時數較前階段少，上課日數 1~2 天，每天 6~8 小時。通過執業登記測驗後之講習課程科目如表 4-5 所示。

表 4-5 測驗後之職前講習課程科目

課程名稱	課程內容	時數
相關法規	內容除加強前一階段課程，並探討實務發生之案例，由案例的討論增加學習意願與效果。	2-4 小時
服務禮儀	課程較前一階段較為活潑，其上課方式不再只是講師教授，以情境案例式教學為主，包括：駕駛人分組互相扮演乘客及駕駛人之實作殘胞服務。	2-4 小時
急救訓練	除訓練前一階段課程，並更進階地訓練較複雜之事故處理及緊急救援課程，加強實作課程。另外也訓練駕駛人自身防身訓練，保障駕駛人安全。	2-4 小時
犯罪預防	加強實際動作操作，更細部訓練駕駛人實務動作，以實際的情況演練來訓練駕駛人保護自身安全。	2-4 小時

## 3.課程目標與範疇（如表 4-6 所示）

- (1) 相關法規：針對現行交通法規作介紹。
- (2) 服務禮儀：讓駕駛人提供更好的服務。
- (3) 急救訓練：加強事故處理以及急救能力。
- (4) 犯罪預防：訓練駕駛人能夠適當地處理自身安全危機狀況。



表 4-6 測驗後之課程目標與範疇

課程名稱	課程目標與範疇
相關法規	介紹現行交通法規，以及駕駛人民事刑事責任歸屬之認知。
服務禮儀	以各駕駛人或已有之實例探討在工作時，指導駕駛人如何提供更好的服務及應對乘客的方法。
急救訓練	加強事故處理以及急救能力。
犯罪預防	此課程不僅訓練駕駛人能夠適當地處理自身安全危機狀況，也能夠機警處理自己與乘客皆遇害之情況。

#### 4.修業合格標準

考核方式可由資深駕駛人或警察管理單位以面試方式評量駕駛人，修業合格標準如表 4-7 所示。

表 4-7 測驗後之修業合格標準

評分項目	修業合格標準
各科學科課程評分	前一階段訓練課程已採用測驗方式來當作修業合格標準之評量方式。而在此階段，對駕駛人要求重點將放在實作部分，考核方式可由資深駕駛人或警察管理單位以面試方式評量駕駛人。
實作課程評分	此階段之實作課程仍是相當需要的，除前階段所訓練之實作部分的測驗，應更深入以實際情況作演練。
出席評分	此階段之出席率更為重要，駕駛人正式進入職場前，應接受實務上之訓練。此階段課程多以實務方面設計，所以無缺席方可參與評量。

#### 5.講習流程

有關執測驗後之職前講習流程如圖 4-2 所示。

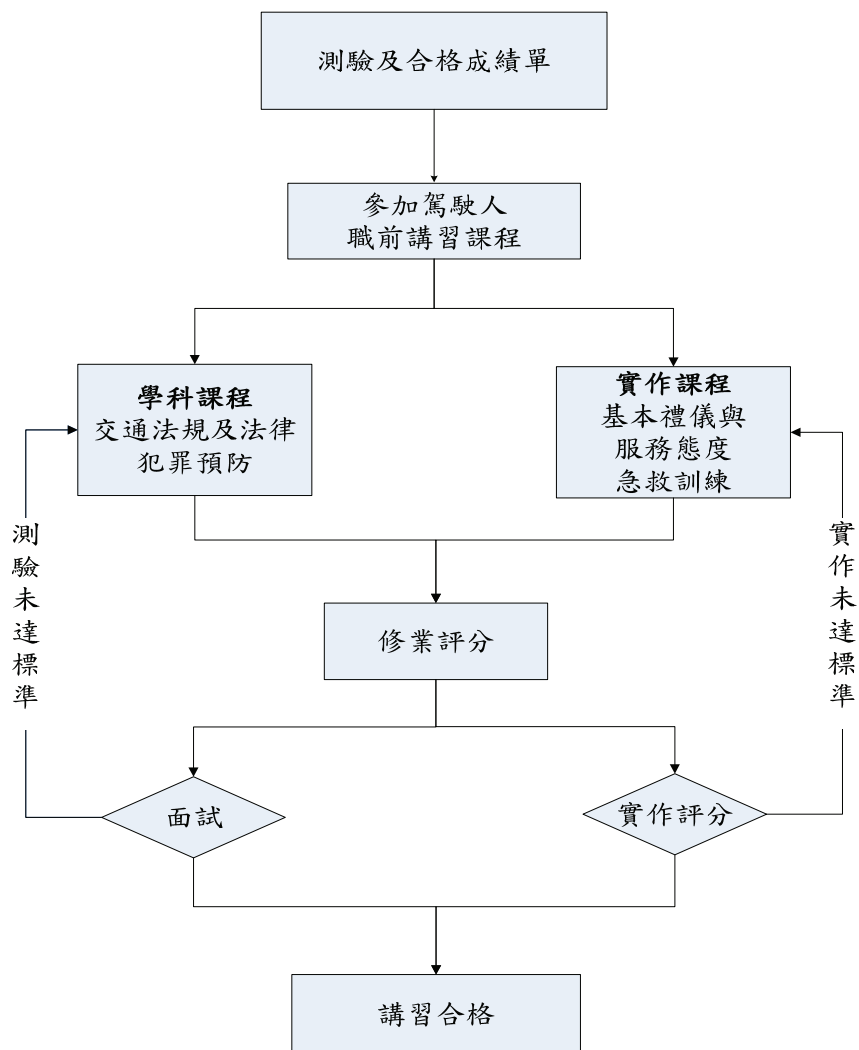


圖 4-2 測驗後之職前講習流程

## 4.2 在職教育訓練制度

### 一、在職教育訓練之目標

計程車駕駛人之在職講習以終生學習之觀點進行設計，主要在於增進與保障計程車駕駛人的學習權利，不斷地增進其新知，建立正確的價值觀念及增進個人健康。並且促進計程車駕駛人之成長，達成自我實現，增進自信心，以及增加對於計程車產業之認同感。並且可分為短期目標以及長期目標：

- (一)短期目標：首要著重於提升計程車駕駛人對於計程車產業型態之正確認知；增進服務禮節、了解自身權益、了解顧客需求與期望，並且逐步提升駕駛者對於「在職講習」之認同以及了解其必要性。
- (二)長期目標：藉由課程深淺難易之規劃，以及計程車駕駛人自我提升之相關選修課程，逐步提升計程車駕駛人之服務品質、精益求精，有效提升計程車產業的服務水準、提升計程車產業形象；建立計程車駕駛人之工作認同感、增加工作自信心。並且藉由彈性、自由選擇之選修課程，使計程車駕駛人能夠對於其工作生涯有良好之規劃以及妥善之安排，充實其生活目標與內涵，並且增加對於自我認同之自信心，更加助於計程車駕駛人對於自己的未來生涯發展以及自我規劃、自我提升。

### 二、在職教育訓練實施方式

#### (一)不定期講習

當相關法令有重大修正，或政府管理政策有重大改變時，無法透過定期講習即時教育宣導時，則必須採專案方式實施臨時講習。另外，針對計程車駕駛人若有重大事故或嚴重交通違規案件與乘客申訴事件時，可依據法令規定將執業資格廢止，或強制召回參加違規講習方式，因此不列入不定期講習實施範圍。

#### (二)定期講習

執業年資每滿一定期限（以3年為1期），無重大事故或違規事件，於換執業登記證前，應接受定期在職講習必修課程；認證通過後，始可更換計程車駕駛人執業登記證。

### (三) 進修學習

計程車駕駛人於每年查驗執業登記證時（每年查驗），須於查驗前進行在職講習之進修學習部分，於查驗登記證時一併查驗進修學習之認可。進修學習所包含之課程為教育訓練課程中專業課程及選修課程。

表 4-8 在職教育訓練之規劃

訓練規劃	講習時程	訓練要點
不定期講習	不定期	管理制度 重大變革
定期講習	3 年 1 期	必修課程
進修學習	1 年 1 期	專業課程 選修課程

## 三、在職教育訓練制度設計

### (一) 定期講習

#### 1. 講習時間

計程車駕駛人每 3 年需至主管機關查驗並更新執業登記證，換證前須接受在職講習之定期講習課程；每位駕駛之換證時間為其生日之前後 1 個月，故教育訓練機關須於換證前安排相關課程，駕駛者須於規定時間內參加講習。當駕駛者完成定期講習課程之認證審核後，始得完成執業登記證之查驗與換證。

#### 2. 課程科目

定期講習課程科目，主要以與計程車產業與計程車駕駛人相關性較高之法律相關科目。藉此加強計程車駕駛人對於職業相關法律之認知，加強守法觀念之建立，以及督促駕駛者守法之認知與增加守法程度。相關課程科目如下：

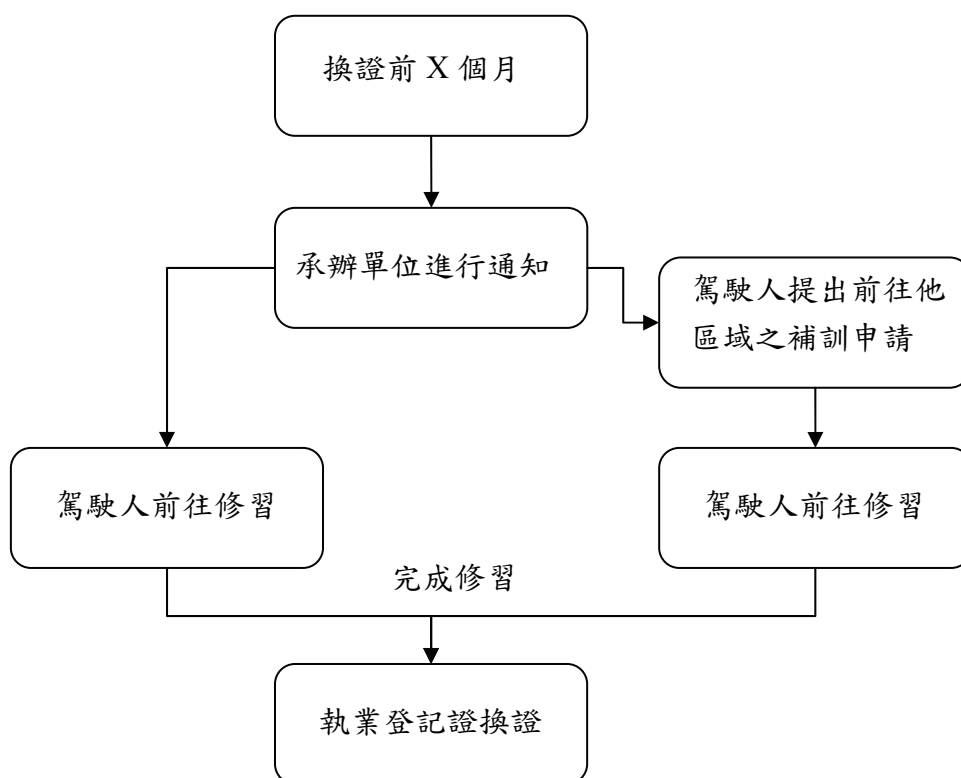


圖 4-3 定期講習之實施流程

表 4-9 定期講習之相關要點

定期講習	
講習時間	每 3 年 1 次 (更換執業登記證時)
課程科目	民法 道路交通管理法規 計程車管理政策 事故責任與保險理賠 常見爭議案件處理
課程時數	4 小時
講習方式	教育訓練機關於換證前一定時間內通知講習

- ✧ 民法
- ✧ 道路交通管理法規
- ✧ 計程車管理政策
- ✧ 事故責任與保險理賠
- ✧ 常見爭議案件處理

### 3. 課程時數

計程車駕駛人每 3 年需參加定期講習，每次為 4 小時；若該年已受定期講習時數，則可抵扣當年之進修學習時數。未來亦可評估計程車駕駛人已參加定期講習超過一定次數以上者，爾後得免參加定期講習。

### 4. 講習方式

教育訓練機關須於計程車駕駛人更換執業登記證前一定時間內通知計程車駕駛人參加定期講習，駕駛人於規定期間內前往在職講習機構進行定期講習課程的修習。若計程車駕駛人無法於規定期間內參加定期講習，得向主關機關申請，擇期前往其他縣市或其他區域參加定期講習，以完成補訓。

## (二) 進修學習

### 1. 講習時間

計程車駕駛人每年需至主管機關查驗執業登記證，查驗前須接受在職講習之專業課程及選修課程訓練。每位駕駛之查驗執業登記證時間約為其生日之前後 1 個月，故教育訓練機關須於換證前安排相關之專業課程，駕駛者須於規定時間內進行講習；且駕駛者需於查驗執業登記證前完成選修課程之修習。當駕駛者完成專業課程與選修課程之學習認證審核後，方可完成執業登記證之查驗。

### 2. 課程科目

#### (1) 專業課程

進修學習所需修習之課程為專業課程及選修課程，屬於提升駕駛者於計程車服務業中之自我能力的相關課程，駕駛者於進行在職講習時一併修習。專業課程包括：產業資訊類、顧客服務類、相關法律類、

資訊科技類、安全防禦類。各類專業課程科目如下：

- ✧ 市場資訊
- ✧ 觀光資訊
- ✧ 道路與地理環境
- ✧ 禮儀服務
- ✧ 顧客關係管理
- ✧ 資訊科技
- ✧ 安全防禦駕駛
- ✧ 營業開源與節流
- ✧ 車輛派遣系統

## (2) 選修課程

進修學習中另一部分之選修課程，為具彈性之相關在職講習課程，其主要目標在於鼓勵駕駛者能夠自行進修，了解本身的興趣與需求，主動學習、參與相關課程，進而提升其他之自我能力，以及有助於計程車駕駛人之生涯規劃。鼓勵駕駛者可利用其空閒時間，參與各項自我提升之相關課程或活動，例如社區大學課程、演講座談、音樂會、語言訓練課程等。為了鼓勵駕駛者能夠自我提升，因此教育訓練制度中，將不另外設定與安排選修課程之相關課程，採取彈性選擇之方式。

## 3.課程時數

計程車駕駛者每年需參加在職講習 8 小時。在職講習實施對象以現職的計程車駕駛人為主，以終生學習之觀點發展，將進修學習之課程時間安排以短期至長期之規劃方式。以漸進式之課程安排，使駕駛者能夠逐步提升與增加計程車產業相關之能力，並且提升駕駛者之自我肯定與生涯發展、生涯規劃。初期以專業課程為主；隨著講習次數之增加，選修課程逐漸增加，駕駛者有更多之選擇彈性。

### (1) 第一階段（初期）

計程車駕駛人參加第 1 年至第 5 年之進修學習者，每年專業課程不得少於 4 小時，其餘時數為選修課程之時數。第 1 階段在職講習的課程規劃，主要著重於使計程車駕駛人者對於計程車產業型態能夠有正確之

認知與了解。並且增進相關之專業能力，如服務禮節、了解自身權益、了解顧客需求與期望，逐步提升駕駛者對於「在職講習」之認同以及了解其必要性。因此課程時數之安排以專業課程、選修課程各佔 4 小時之規劃，使計程車駕駛人於提升相關專業能力同時，一併逐漸達成自我能力之提升。

#### (2) 第 2 階段（中期）

計程車駕駛人參加第 6 年至第 10 年之進修學習者，每年專業課程不得少於 2 小時，其餘時數為選修課程之時數。第 2 階段在職講習的課程規劃，除了增加計程車駕駛人者之工作自信心，提升計程車產業形象與服務水準；更是著重藉由彈性、自由選擇之選修課程，使計程車駕駛人能夠對於其工作生涯有良好之規劃以及妥善之安排，並且增加對於自我認同之自信心，更加助於計程車駕駛人對於自己的未來生涯發展以及自我規劃、自我提升。因此課程時數之安排將著重於選修課程 6 小時及專業課程為 2 小時。

#### (3) 第 3 階段（長期）

計程車駕駛人參加第 11 年以上進修學習者，每年得全部修習選修課程，不需再參加專業課程之講習，須完成 8 小時之選修課程。第 3 階段在職講習課程規劃，主要於鼓勵計程車駕駛人能夠藉由自行參加之選修課程，有效達成自我之提升，助於其未來生涯發展與規劃。因此課程時數之安排全數為選修課程。

#### 4. 講習方式

教育訓練機關須於每年各計程車駕駛人查驗執業登記證前一定時間內通知計程車駕駛人參加進修學習，計程車駕駛人於規定期間內前往在職講習機構進行專業課程之修習，並須利用額外空閒時間進行選修課程之修習。



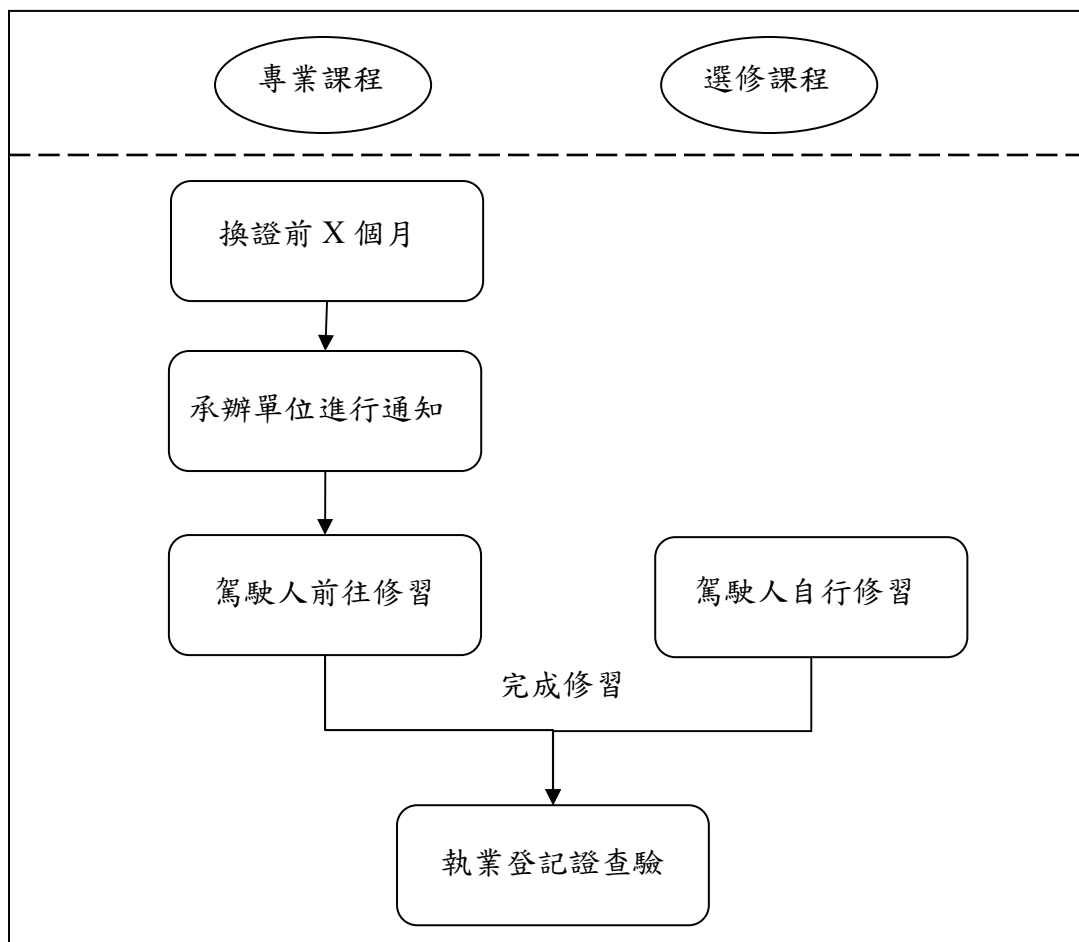


圖 4-4 進修學習之講習流程

表 4-10 進修學習之相關要點

進修學習	
講習時間	每年 1 次 (執業登記證查驗前)
課程科目	專業課程 選修課程
課程時數	初期：專業課程 4 小時、選修課程 4 小時 中期：專業課程 2 小時、選修課程 6 小時 長期：選修課程 8 小時
講習方式	教育訓練機關於登記證查驗前一定時間內通知講習

### (三) 補訓與認證

1. 計程車駕駛人若無法於規定期間參加在職講習之定期講習課程，得向主關機關申請參加其他縣市或其他區域之定期講習，完成補訓。
2. 參加在職講習之計程車駕駛人，應依教育訓練實施之規定時間辦理報到，並於課程結束後簽退；遲到、早退者，當日研習時數不計。
3. 計程車駕駛人者完成在職講習之課程，經實施單位認可後，核發計程車駕駛人在職講習之認證時數及研習證明。

#### 四、在職教育訓練課程規劃

計程車在職講習之對象以現職計程車駕駛人為主，以終生學習之觀點發展，增進與保障計程車駕駛的學習權利，不斷地增進其新知，建立正確的價值觀念及增進個人健康。並且促進計程車駕駛之成長，達成自我實現，增進自信心，以及增加對於計程車產業之認同感。

以短期目標而言，課程之規劃首要著重於提升計程車駕駛者對於計程車產業型態之正確認知；增進服務禮節、了解自身權益、了解顧客需求與期望，並且逐步提升駕駛者對於「在職講習」之認同以及了解其必要性。以長期目標而言，藉由課程深淺難易之規劃，以及自我提升相關課程，逐步提升計程車駕駛者之服務品質、精益求精，有效提升計程車產業的服務水準、提升計程車產業形象；建立計程車駕駛之工作認同感、增加工作自信心，並且藉由彈性、自由選擇之選修課程，使計程車駕駛能夠對於其工作生涯有良好之規劃以及妥善之安排。課程規劃如表 4-11 所示分為 3 大類：必修課程、專業課程及選修課程。課程實施可採座談方式進行，藉由駕駛經驗分享與個案討論，增進駕駛人學習興趣。

表 4-11 在職教育訓練之課程類別與目標

課程類別	課程目標
必修課程	加強駕駛者之法律觀念與認知 提升駕駛者之守法認知
專業課程	提升駕駛者相關之專業能力 建立駕駛者正確之工作態度與認知 有效提升整體計程車服務水準
選修課程	鼓勵駕駛者自行進修 了解自身之興趣與需求 提升其他生涯相關之自我能力 助於計程車駕駛生涯之規劃

### (一)必修課程

必修課程為所有駕駛皆須接受之課程，科目包含了民法與道路交通法規等交通法規類科。藉由必修課程之修習，加強駕駛者之法律觀念與認知，並且針對新修訂之相關法規、與計程車駕駛以及產業相關之法律進行課程安排，進而提升駕駛者之守法認知。

1. 民法：提供民事相關之法律知識，計程車駕駛人在面對車行業者的相關租任關係、契約及自身權益...等都必須清楚了解；另外在執業時，和乘客的糾紛或是事故賠償等法律知識，皆在民法課程中提供。
2. 道路交通管理法規：計程車駕駛人以駕駛為業，相關交通法規及違規事項，計程車駕駛人都必須清楚了解，交通法規包括道路交通規則、道路安全條例及高速公路管理規則等，在交通法規課程中都應納入。
3. 計程車管理政策：了解政府近期針對計程車產業管理之相關政策與措施，使計程駕駛人得以清楚了解，以有適當之因應與配合。
4. 事故責任與保險理賠：讓計程車駕駛了解，若於執業時發生車禍事故，適當之事故處理作法，例如維持現場、通知警消、防災等要能熟悉及隨情況應變處理，以確保自身、乘客及一般大眾安全；並且了解駕駛者本身可能應付之可能責任（民事責任、刑事責任等）。除此之外並了解保險可能之理賠，以及保險理賠之程序、情況、範圍與必要之資訊資料。使駕駛者確實了解自身之責任、利益與權利。
5. 常見爭議案件處理：藉由此課程，讓計程車駕駛者了解自身合理的權益，當有爭議性之事情發生時，知道該如何處理。例如不合理之違規罰單、車禍事故爭議楚力等等；藉由案件處理講授、資深駕駛者的經驗分享，使計程車駕駛者得知正確之處理方式。

### (二)專業課程

專業課程是屬於提升駕駛者於計程車服務業中之自我能力的相關課程，駕駛者於進行在職講習時一併修習。課程分為產業資訊類、顧客服務類、資訊科技類、安全防禦類。藉由相關課程之安排，增進駕駛者關於計程車產業之顧客需求服務、地理資訊、科技應用、產業特

性等相關智識與能力。進而增進計程車駕駛之服務品質，使駕駛者建立正確之工作態度與認知，有效提升整體計程車服務水準。

## 1. 產業資訊類

- (1) 市場資訊：產業型態是隨著時間變動的，可能達到飽和或人數過少之狀態。計程車產業亦是如此，故計程車駕駛人可透過這門課，定期了解目前產業之變遷與市場狀況。營運特性是需要多加班次、減少排班，或是改變營業方式等等，使計程車駕駛者有正確之了解與認知，以及了解計程車產業與其它相關產業間之相互影響。
- (2) 觀光資訊：藉由本課程，讓駕駛者了解其服務區域觀光景點之變遷，以及新增之熱門觀光景點。並且介紹基本之觀光資訊，例如遊玩路線、熱門景點、熱門商店等等資訊；豐富駕駛者觀光地理資訊，以符合乘客之需求，進而提升服務品質差異化與客製化。
- (3) 道路與地理環境：課程內容主要以駕駛人所登記之營業地區之地理環境及地理資訊為主，並針對周邊營業區之地理環境作加強。提供駕駛人各種不同地理環境、路線等資訊，也教導駕駛人如何規劃路線，使其最節省時間及成本。
- (4) 營業開源與節流：透過計程車駕駛人經驗的傳承、彼此經驗分享，使其了解乘客於不同時間及地點之需求、減少空車繞行機會；更貼近乘客之需求，提升服務品質，開發新顧客。

## 2. 顧客服務類

- (1) 禮儀服務：計程車屬於較私密空間之公共運輸服務，提供服務的過程中，乘客與駕駛者有較近距離之接觸，因此計程車駕駛所提供之服務以及其禮貌，係為顧客所在意。因此藉由本課程，提供駕駛者基本之服務禮儀，了解最基本且必要之服務；例如聲音禮儀、微笑禮儀、談話建議用語與話題等等。並且促使計程車駕駛能將其基本之禮儀服務提昇為感動式的服務，進而提升服務品質。
- (2) 顧客關係與管理：藉由本課程，使駕駛者了解該如何與顧客建立良好的關係，為顧客提供量身訂作之服務，增加顧客滿意度，並且提升顧客忠誠度。駕駛者提升其服務品質後，使流動客源轉而為固定

客源，提升忠誠度，強化計程車駕駛與顧客間之良好關係。並且藉由資深駕駛者之成功案例分享，使駕駛者增加實際感受。

### 3. 資訊科技類

- (1) 資訊科技（地圖查詢技巧）：隨科技進步快速，各種資訊科技的應用廣泛，導航系統在大眾運輸及交通工具上使用越來越普遍，未來計程車車內將會有 GPS 或是 IC 卡系統，駕駛人必須熟悉操作。此門課目的在教導駕駛人最新科技的操作及使用，並且藉由操作與使用，學習地圖查詢技巧。
- (2) 車輛派遣系統：藉由介紹各種智慧型車輛派遣系統之優劣與使用方式，使計程車駕駛人更了解相關之輔助科技技術，藉此幫助計程車駕駛人提高其服務品質，增加顧客滿意度。

### 4. 安全防禦類

計程車屬於駕駛者與乘客有近距離接觸之公共運輸服務，安全除了是乘客的第一考量因素；也是駕駛者所重視的。藉由本課程訓練計程車駕駛人保護自身安全之能力，如遇潛在危險之乘客或受到迫害時，該如何使自身危險降至最低；且包括遇害時之應變能力、防身術、潛在危險觀察及警報系統使用等相關。

### (三)選修課程

選修課程為具彈性之相關在職講習課程，其主要目標在於鼓勵駕駛者能夠自行進修，了解本身的興趣與需求，主動學習、參與相關課程，進而提升其他之自我能力，以及有助於計程車駕駛之生涯規劃。並且駕駛者可利用空閒時間，彈性地進行自我進修之課程。例如駕駛者平日所自行參加的語言訓練課程、英文會話班、社區大學課程、救國團課程，亦或是參加演講、音樂會、心靈提升課程、生涯規劃課程等等，皆屬於在職教育訓練課程中之選修課程。選修課程為計程車駕駛可以自由選擇修習時間、修習內容、修習方式之彈性課程，課程目標為期望駕駛者能夠依據自身興趣達到身心靈之自我提升，因此不加以制定課程科目。

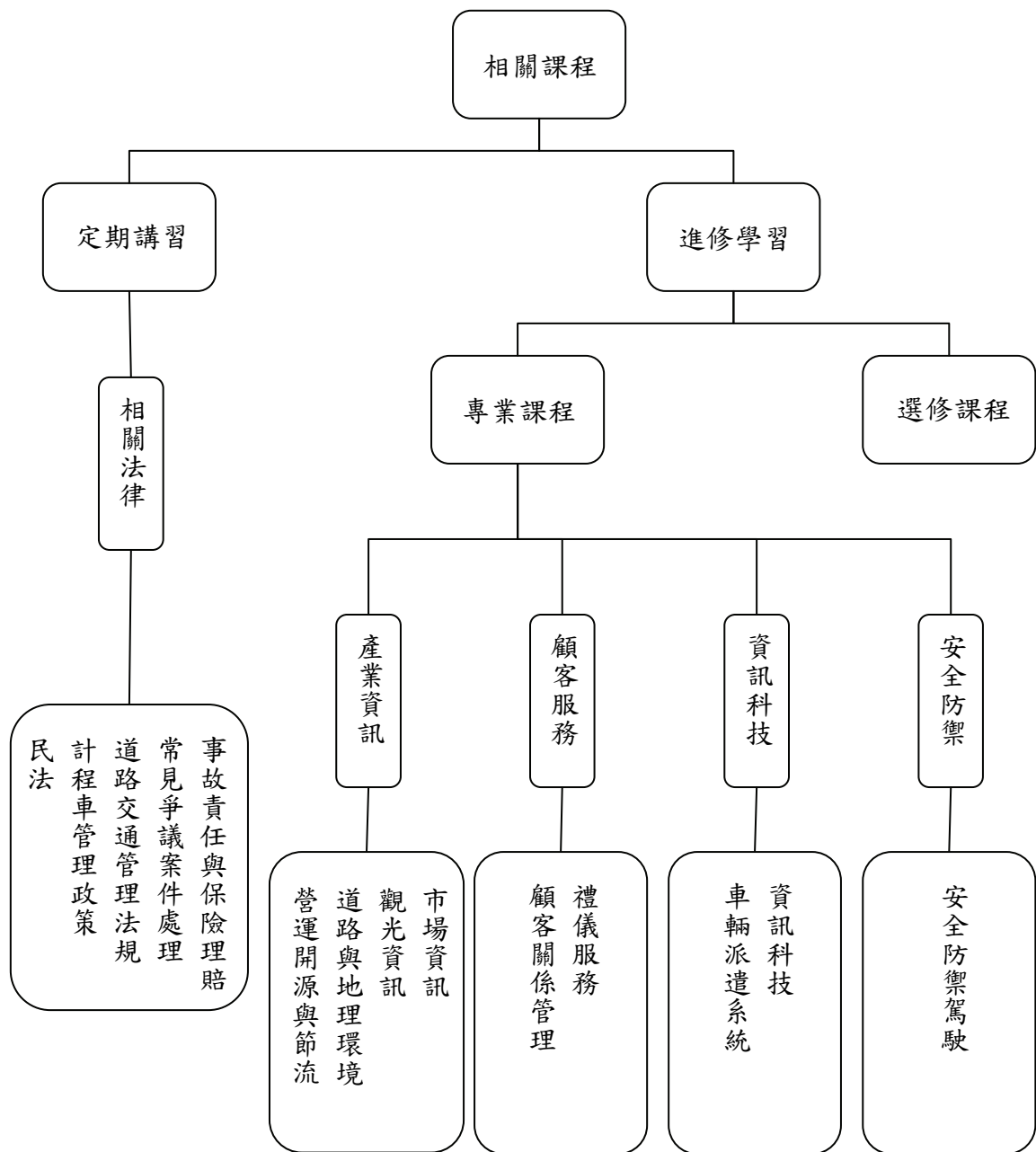


圖 4-5 在職教育訓練之課程架構

表 4-12 在職教育訓練之相關課程內容

課程類型	課程類別	課程名稱	課程內容
必修課程	執業法規	民法	相關租賃契約 民事糾紛 事故賠償
		交通事故責任與保險理賠	事故處理作法 可能保險理賠 保險理賠之程序、情況、範圍
		常見爭議案件處理	自身合理權益 資深駕駛人經驗分享 處理方式
		道路交通管理法規	道路交通規則 道路安全條例 高速公路管理規則
		計程車管理政策	政府相關政策語策略
專業課程	產業資訊	市場資訊	產業型態 產業變遷 市場狀況
		觀光資訊	遊玩路線 熱門景點 熱門商店 基本之觀光資訊 觀光景點之變遷
		道路與地理環境	地理環境 地理資訊 規劃路線
		營業開源與節流	經驗分享 了解乘客不同需求 減少空車繞行
	顧客服務	禮儀服務	基本服務禮儀 聲音禮儀 微笑禮儀 談話建議用語與話題

表 4-12 在職教育訓練之相關課程內容（續表）

課程類型	課程類別	課程名稱	課程內容
專業課程	顧客服務	顧客關係與管理	良好顧客關係 客製化服務 提高顧客忠誠度 提高顧客滿意度 資深駕駛者經驗分享
	資訊科技	資訊科技	地圖查詢技巧
		車輛派遣系統	各智慧型派遣系統之優劣 使用方式
	安全防禦	安全防禦駕駛	保護自身安全 應變能力 防身術 潛在危險觀察 警報系統
選修課程 (參考課程)	語文類	基礎英文會話班	基礎對話 觀光景點介紹
		基礎日語會話班	基礎對話 觀光景點介紹
	藝文類	音樂會欣賞	音樂會之參與
		演講聽習	演講之參與
	專業進修	社區大學課程	自我能力提升相關課程
		救國團課程	自我能力提升相關課程
	生涯規劃	生涯規劃	生涯規劃相關課程
		心靈自我提升課程與活動	心靈成長 自我心靈提升相關課程



## 4.3 教育訓練實施規劃

本節綜合第 1 年期(96 年計畫)及本年期之各項研究成果，研訂計程車駕駛教育訓練之實施計畫，說明如下。

### 一、規範項目及考慮因素

為確實達成計程車駕駛教育訓練之目標，計程車駕駛教育訓練實施計畫應明確規範其辦理依據、教育訓練對象、課程內容、實施方式、執行單位、執行單位應具備之條件、教育訓練之監督管理等項，其間之考量分別說明如下：

#### (一)辦理依據

計程車駕駛人教育訓練之辦理應建立其法源依據，俾成為常態性業務，維持此一工作之永續性。

#### (二)教育訓練之對象

未來計程車駕駛之教育訓練將包含職前訓練與在職訓練，因此教育訓練之對象將包含申請計程車駕駛人執業登記證之汽車駕駛人，及已領有計程車駕駛人執業登記證之汽車駕駛人。

#### (三)課程內容

依第 1 年期研究成果，計程車駕駛職前教育訓練的課程安排可分為 2 類，第 1 類是做為申請執業登記證考試報名前之資格，目的在於培養欲從事計程車職業駕駛人應具備之知識、態度與技能；第 2 類是執業登記證考試通過後由政府主管機關所辦理之講習，目的在於計程車駕駛員營業行為之提醒及政令宣導。在職教育訓練主要功能，是讓駕駛人掌握環境之變化，提升服務觀念，並進行終生學習。課程內容除包括修訂的法規、駕駛責任與義務、駕駛與乘客關係、服務殘障人士應注意事項外，尚包含心靈成長、新知獲取、生涯規劃等課程。

#### (四)實施方式

職前教育訓練對計程車駕駛取得執業登記證有協助性之功能，欲申請計程車駕駛人執業登記證之汽車駕駛人應會自動參加，可以開放報名

之方式實施；在職教育訓練部分，目前於修訂法規講習及違規講習時，係以定期回訓或不定期召訓之方式辦理，屬強制性參加之方式。至於駕駛責任與義務、駕駛與乘客關係、心靈成長、新知獲取等課程，應視課程與執業之關聯性，採取強制性或鼓勵性之方式辦理。

#### (五)執行單位

目前計程車駕駛之定期與不定期訓練均由各縣市警察機關辦理，未來課程範圍擴大、參訓人數增加，恐非各縣市警察機關既有人力所能負荷，應善加利用民間資源。依第 1 年期研究成果，解決之構想為除部分法令宣導、懲罰性回訓等具公務性質之課程仍由各縣市警察機關辦理外，將設法使計程車駕駛公、工會，大型車行或合作社，相關學、協會，甚至具相關專業科系之學校來承擔此一任務。在引進計程車駕駛公、工會、大型車行或合作社、相關學、協會，以及有關學校承擔計算駕駛人教育訓練任務時，應要求其具備一定之條件，俾保障教育訓練之品質。此些條件包含負責之組織、應有之設施設備、明確之教學計畫，及合格之師資來源等。

#### (六)執行單位應具備之條件

在引進計程車駕駛公、工會、大型車行或合作社、相關學、協會，以及有關學校承擔計算駕駛人教育訓練任務時，應要求其具備一定之條件，俾保障教育訓練之品質。此些條件包含負責之組織、應有之設施設備、明確之教學計畫，及合格之師資來源等。

#### (七)教育訓練之監督管理

計程車駕駛教育訓練之監督管理原由政府部門之各縣市警察機關負責辦理。在引進其他公民機構分擔此一任務時，即須接受監督管理，以防止弊端，並保障學員之權益。主要須明訂負責監督管理之機關、監督管理之項目、必要之處置，以及對執行機關之評鑑等。

## 二、計程車駕駛教育訓練實施計畫

依據上述計程車駕駛教育訓練實施規範項目及考量因素，本小節藉由深一層考量具體化各項實施計畫之細節。

### (一)辦理依據

計程車駕駛人之執業登記管理為計程車行業主要管理工具，計程車駕駛人必須取得執業登記證才能執業，且每 3 年須要換證，以檢核其執業條件是否存在，達成計程車駕駛人管理之目的。未來計程車駕駛人教育訓練是否能順利實施，亦在於定期檢核機制之建立。基於此一考量，將計程車駕駛教育訓練之法源，建構在計程車駕駛人執業登記管理辦法下，無論就計程車駕駛人之管理或教育訓練之執行，具有相輔相成之效果。

### (二)教育訓練之對象

因計程車駕駛教育訓練包含職前教育訓練與在職教育訓練，教育訓練對象包含申請計程車駕駛人執業登記證之汽車駕駛人(職前部分)，及領有計程車駕駛人執業登記證之汽車駕駛人(在職部分)。

### (三)課程內容與教育訓練時數

職前教育訓練為汽車駕駛人進入計程車這個行業前所實施，除藉由教育訓練教導其計程車駕駛之專業技能外，亦須讓其對此一行業之特性、執業狀況等有完整之了解。在經深思熟慮後決定參與此一行業，因此其教育訓練時數應較長。本研究建議此一部分應安排 30 小時之課程。至於在職之教育訓練，鑒於計程車駕駛謀生不易，可參加教育訓練之時數不多，本研究建議每年以 8 小時為最低限度。且考量計程車駕駛人之成長學習與其在職場上之生涯發展，本研究估計專職計程車駕駛人之職場生涯應在 15 年以上，因此將在職教育訓練課程以 15 年期安排。初期以與其執業有關之專業課程為主，隨著年資增加，減少專業課程之比重，輔以心靈成長、生涯發展之選修課程。基此，本研究設計參與教育訓練前 5 年之駕駛人，每年專業課程不少於 4 小時；6 至 10 年之駕駛人，每年專業課程不少於 2 小時；11 年以上之駕駛人可以全部修習選修課程。亦隱含資深計程車駕駛人在基本技能與知識方面應已備具，學習重點逐漸轉向自我提昇之層次。另為減輕計劃駕駛人教育訓練之負荷，若遇有參加相關法令修訂之宣導課程者，亦得併計為每年 8 小時之時數。

### (四)主管機關與辦理機關

計程車駕駛人教育訓練主管機關，依目前之體制，中央應為內政部警政署，地方應為各縣市警察局。中央主管機關應負責整體制度之研擬、法規之訂定，以及地方主管機關辦理狀況之督導；地方主管機關則負責辦理機關之督導及執行，及有關問題之掌控與解決。地方主管機關得為辦理機關，亦得委託其他縣市警察局、相關機構、學校、團體為辦理機關，惟必須考慮駕駛人差旅與住宿問題，委託辦理應盡量以當日可來回加以規劃。

#### (五)辦理方式

定期講習與不定期講習因具強制性及懲罰性，應由辦理機關以書面通知計程車駕駛人參加講習之時間與地點；執業前講習與進修學習等教育訓練，則可由辦理機關公告當年度辦理之梯次、時間、地點，由有需要的計程車駕駛自行選擇參加。參加教育訓練的計程車駕駛人應確實參與課程，遲到、早退逾一定時間者，即不計算其時數。但考慮參訓計程車駕駛人因故無法到訓，應容許延期、更換梯次等補救措施，以保障參訓駕駛人之權益。

#### (六)辦理機關之組織

計程車駕駛教育訓練之辦理機關雖然可由公私機構、學校、計程車駕駛公、工會、大型計程車行或合作社、專業學、協會、駕訓班...等擔任，但均應有獨立之組織、獨立之人事、會計，及相關作業負責人，以接受督導與考核。但亦容許設立教育訓練機構主體單位之相關人員兼辦有意業務，以減輕設立主體單位之負擔。

#### (七)辦理機關應具備之條件

計程車駕駛教育訓練機構應有專用之教室及訓練場所，應備具所需之設施設備。雖然上述項目未必由主體單位自行擁有，仍可透過租用或借用的方式取得。但應為教學專用教室，而非其他使用目的臨時改裝之空間，以保障參訓駕駛人之權益及學習品質。計程車駕駛教育訓練機構應有其課程設計，及具有相當專業知識與能力之講師。講師不一定要求專任，可由設立主體單位人員兼任或外聘，但應有應聘承諾，以保障教育訓練之品質。

#### (八)辦理機關之申請設立

擬設立計程車駕駛教育訓練機構之單位，在備具前述條件後，應將相關資料及文件整理成冊，送地方主管機關申請設立。經地方主管機關審核通過後，登記並發給設立證書。辦理機關因應規模或組織之擴展，亦得向地方主管機關申請設立分支機構，唯分支機構亦應有獨立之組織、人事，與財務。

#### (九)辦理機關之監督管理

為保障參訓駕駛人之權益及教育訓練之品質，辦理機關之重大變動，如：組織變更、負責人變更等，均應報地方主管機關核定；辦理機關之業務狀況，如學員清冊、學原考核紀錄、會計簿籍等，應接受主管機關之查核。為防止辦理機關與參訓駕駛人間發生爭執，兩造間之權利義務關係亦應有一定之規範。辦理機關若有不法或惡意情事，亦應有一處罰機制。辦理機關之停辦、歇業，或解散，均應有一處理程序。

#### (十)執行要點之訂定與修訂

計程車駕駛教育訓練之實施計畫，須轉化為執行要點等法制文件，才能發布作為實施之依據。此一法制化工作應由中央主管機關，即內政部警政署負責。本研究依前述執行設計構想，草擬執行要點（詳如附錄4）。此一執行要點草案應經負責計程車駕駛人管理之警察單位在體制內充分討論與修訂，完成法制化程序後，由內政部警政署發布施行。未來執行過程中，有任何修正需要，亦應報內政部警政署修訂，並完成法制程序重新發布。

### 三、其他待辦事項

計程車駕駛教育訓練之實施，未來尚須就執行細部進一步明確化或法制化。有關事項如下：

#### (一)計程車駕駛教育訓練機構申請設立及其他程序之各項文件格式之訂定

計程車駕駛人教育訓練施行要點正式法制化後，關於計程車駕駛教育訓練機構申請設立及其他程序，如：變更、停辦等，應有相關之固定格式、內容，法律上認可之正式文件，作為申請單位、教育訓練機構辦理相關業務之依據。

## (二)計程車駕駛教育訓練機構之查核辦法或監理辦法

勞委會職訓局對於職業訓導機構有一繼有之查核方式，TTQS 訓練品質計分卡，也就是訓練品質規範；透過對機構之「計畫、設計、執行、查核、成果」等 5 部分進行查核評分，作為訓練機構之評核結果。計程車駕駛教育訓練機構亦包含職業訓練機構之性質，未來可考慮採用勞委會職訓局所提供的這項查核方式，或依此為範本構建適用於計程車駕駛教育訓練機構之版本。

## (三)計程車駕駛教育訓練機構講師資格之訂定

本研究規劃多項教育訓練課程，相對地提高對相關師資採用的需求。為確保應有的教學品質，目前考慮以下符合講師資格之人員，包括：大專院校具相關專業教師資格者、執行相關專業業務有 5 年經驗以上者、資深優良駕駛人，及其他經主管機關認可者。未來，主管機關及辦理機關應對講師資格這方面，依教育訓練執行及發展狀況，訂定更適切或嚴謹之要求。

## (四)計程車駕駛人完成教育訓練之證明文件格式之訂定

如同結束學業頒授結業證書，作為學習及進修成果之證明。參與計程車駕駛教育訓練之參訓學員應獲得 1 份證明文件，作為學習成果之證明。考慮到計程車駕駛人教育訓練包含執業前及在職進修的部分，其中在職進修可以由計程車駕駛人自行選擇授課單位，因此未來主管機關對此一證明文件應建立一固定格式，記錄修課內容及成果，作為法律上認可的正式文件。



## 第五章 計程車駕駛教育訓練推動策略

教育是百年大計，重要性不可言喻，對於計程車駕駛的教育又何嘗不是，其成果除了直接表現在服務品質上，對於社會安定亦有相當大之作用，甚至可視為國家推動終生學習之成果。

### 5.1 短期推動策略

#### 一、計程車駕駛人執業登記證管理辦法之修訂

計程車駕駛教育訓練制度需針對職前與在職訓練之時機、方式、機構、時數、課程與收費等制定相關規範。為修正現行教育訓練制度之缺失，由本案第一年期與本年期的規劃成果，已將職前與在職講習相關規範納入「計程車駕駛人執業登記證管理辦法修正草案」內（如表 5-1 所示），主要的變革有以下幾點：

##### （一）講習類別的規劃

將原來於僅於執業登記證考試後的 6 小時講習，改為「職前講習」與「在職講習」。所謂的「職前講習」指駕駛人申請辦理執業登記前所應接受之講習，職前講習分為「測驗前講習」與「執業前講習」2 種，「測驗前講習」需滿 24 小時，「執業前講習」則需滿 6 小時，合計為 30 小時。而「在職講習」係指駕駛人於執業期間之講習，分為「定期講習」、「不定期講習」與「進修學習」等 3 類，且每年在職講習總時數需滿 8 小時。

##### （二）在職講習的規劃

在職講習中的「定期講習」係配合 3 年 1 次的執業登記證及其副證的換發，於期滿前後 1 個月內，向原發證警察局申請換發新證，並請駕駛人接受 4 小時的講習課程。「不定期講習」係配合政府政令宣導等措施，得由原發證警察局召回計程車駕駛辦理講習課程，每次講習時數為 2 至 4 小時。「進修學習」係由駕駛人參與由警察局自行辦理或委外辦理之教育訓練課程，並自行選修適合課程。



### (三) 測驗與講習業務執行單位

原定測驗與講習業務之執行，得由直轄市、縣（市）警察局自行辦理或委託同一測驗講習區域之其他直轄市、縣（市）警察局，或相關機關（構）、團體辦理。為納入學校、教育訓練機構、計程車公（工）會與合作社聯合社等社團法人組織，因而新增「學校」與「團體」2 類組織得由直轄市、縣（市）警察局委託辦理測驗與講習業務之執行。

表 5-1 「計程車駕駛人執業登記管理辦法」修正草案條文對照表

修正條文	現行條文	說明
<p>第 2-1 條（新增條文）</p> <p>本辦法所稱講習，分職前講習及在職講習。</p> <p>職前講習指駕駛人申請辦理執業登記前之講習，職前講習分為測驗前講習與執業前講習兩種，合計須滿三十小時。</p> <p>一、測驗前講習：須滿二十四小時，始得參加執業登記測驗。</p> <p>二、執業前講習：須滿六小時，始得申請執業登記證核發。</p> <p>在職講習指駕駛人於執業期間之講習，分為定期講習、不定期講習與進修學習三種，每年合計須滿八小時。</p> <p>一、定期講習：每三年講習一次，每次四小時。</p> <p>二、不定期講習：不定期講習每次二至四小時。</p> <p>三、進修學習：由駕駛人自行選修適合課程。進修學習課程依據參加年期之不同，應安排專業課程與選修課程如下：</p>	無	<p>一、本條新增。</p> <p>二、增定在職講習規定，並將在職講習分為定期講習、不定期講習與進修學習 3 種，使計程車駕駛人在從事計程車駕駛行業期間，能提升自我知能，並藉以保障乘車民眾權益。</p> <p>三、將講習分為職前講習及在職講習。職前講習為駕駛人申請辦理執業登記前之講習，以新加入計程車行業所必備之現行交通法令、執業管理規定、基本服務禮儀、交通事故處理基本概念等基本知識，原僅定執業前講習 6 小時，為符合實際需求，爰增加測驗前講習 24 小時，並修正第 2 項。</p> <p>四、將在職講習之定期講習、不定期講習與進修學習分別定其實施時數，及時數計算方式，爰修正第 3 項。</p>

<p>(一)參加第一年至第五年之進修學習者，每年專業課程不得少於四小時。</p> <p>(二)參加第六年至第十年之進修學習者，每年專業課程不得少於二小時。</p> <p>(三)參加第十一年以上進修學習者，每年得全部修習選修課程。</p>		
<p>第 5 條</p> <p>汽車駕駛人申請辦理執業登記，應先參加測驗前講習及測驗，並取得合格成績單；其未取得合格成績單者，應重新申請辦理執業登記。</p> <p>測驗科目為執業相關法令及執業地之地理環境等二科，測驗成績分別計算，各科成績均達七十分以上為及格；測驗及格者，始得參加執業前講習，並於講習完畢後發給合格成績單。</p> <p>測驗與講習業務執行，得由直轄市、縣（市）警察局自行辦理或委託同一測驗講習區域之其他直轄市、縣（市）警察局，或相關機關（構）、學校、團體辦理。</p> <p>直轄市、縣（市）警察局應對受委託辦理測驗與講習業務執行單位實施評鑑與考核。</p> <p>測驗與講習之區域劃分、課程內容與委託辦理事項，由內政部警政署另定之。</p>	<p>第 5 條</p> <p>汽車駕駛人申請辦理執業登記，應先參加測驗及執業前講習，並取得合格成績單；其未取得合格成績單者，應重新申請辦理執業登記。</p> <p>測驗科目為執業相關法令及執業地之地理環境等二科，測驗成績分別計算，各科成績均達七十分以上為及格；測驗及格者，始得參加執業前講習，並於講習完畢後發給合格成績單。</p> <p>測驗與執業前講習及在職講習，得由直轄市、縣（市）警察局自行辦理或委託同一測驗講習區域之其他直轄市、縣（市）警察局，或相關機關（構）、團體辦理。</p> <p>測驗與執業前講習及在職講習區域之劃分，由內政部警政署定之。</p>	<p>一、本條為規範測驗講習規定，有關委託辦理測驗、講習第 3 項及第 4 項另定於第 5 條之 1，以區分各條規範內容，爰予刪除。</p> <p>二、將委託辦理測驗、講習事項，增定於本條，並於第 2 項增列學校，均可受委託辦理，以擴大委託單位範圍。</p> <p>三、將委託辦理講習所需具備之設備、師資、場地、辦理範圍等規範及監督管理等事務項目，授權由內政部警政署另定。</p> <p>四、講習內容包括新修正交通法令、執業相關規定、服務知識與技巧、駕駛安全技術、退場轉型準備等，為使施教內容得以與社會議題保持聯結及彈性，授權由內政部警政署另行訂定。</p>

<p>第 11 條 執業登記證及其副證每年查驗一次，計程車駕駛人自領得執業登記證及其副證之翌年起，應於每年出生日前後一個月內檢具下列文件，向原發證之警察局申請查驗：</p> <p>一、國民身分證。 二、職業駕駛執照。 三、執業事實證明文件。 四、執業登記證及副證。 五、查驗前一年之在職講習證明文件。</p> <p>計程車駕駛人新領、補發執業登記證及其副證，或辦理執業登記事項異動後，距年度查驗期間未滿半年，且已完成年度在職講習者，得於隔年再行辦理查驗。</p> <p>計程車駕駛人之職業駕駛執照已吊銷或註銷或換領普通駕駛執照時，由原發證之警察局廢止其執業登記，並收繳執業登記證及其副證。</p> <p>經前項廢止之執業登記證，因道路交通安全規則第五十二條第二項之規定而重新換領職業駕駛執照者，可持新換領職業駕駛執照並檢具年度查驗之文件，向原發證警察局申請核發執業登記證，免再參加執業前測驗、講習。</p>	<p>第 11 條 執業登記證及其副證每年查驗一次，計程車駕駛人自領得執業登記證及其副證之翌年起，應於每年出生日前後一個月內檢具下列文件，向原發證之警察局申請查驗：</p> <p>一、國民身分證。 二、職業駕駛執照。 三、執業事實證明文件。 四、執業登記證及副證。</p> <p>計程車駕駛人新領或補發、換發執業登記證及其副證，或辦理執業登記事項異動後，距年度查驗期間未滿半年者，得於隔年再行辦理查驗。</p> <p>計程車駕駛人之職業駕駛執照已吊銷或註銷時，由原發證之警察局廢止其執業登記，並收繳執業登記證及其副證。</p>	<p>一、為提升計程車駕駛人之素質、形象，確保乘客權益，並依本法第 37 條第 7 項所規範之事項，在職講習有其必要性，故配合年度查驗時審驗之。</p> <p>二、配合道路交通安全規則第 52 條第 2 項將計程車駕駛人執業年齡由原定 65 歲延長至 68 歲，爰增定第 4 項規範辦理延長執業年齡所需檢具文件，並免再參加測驗及講習。</p> <p>三、將換證規定另行增定予第 14 條之 1，爰將第 2 項有關換證文字刪除。</p>
<p>第 14 條 執業登記證及其副證自領證之日起每滿三年換發一次，計程車駕駛人應於期滿前後一個月內，向原發證之警察局申請換發新</p>	<p>第 14 條 執業登記證及其副證自領證之日起每滿三年換發一次，計程車駕駛人應於期滿前後一個月內，向原發證之警察局申請換</p>	<p>將第 3 項在職講習規定，再予區分為在職講習之定期講習，爰修正文字。</p>

<p>證，逾期未換發者，失其效力。但計程車駕駛人符合第十二條規定者，不在此限。</p> <p>前項換發年限，內政部警政署得視需要調整之。</p> <p>直轄市、縣（市）警察局對計程車駕駛人實施在職講習之定期講習，得於換發執業登記證時一併辦理。</p>	<p>發新證，逾期未換發者，失其效力。但計程車駕駛人符合第十二條規定者，不在此限。</p> <p>前項換發年限，內政部警政署得視需要調整之。</p> <p>直轄市、縣（市）警察局對計程車駕駛人實施之在職講習，得於換發執業登記證時一併辦理。</p>	
<p>第 14-1 條（新增條文）</p> <p>計程車駕駛人應檢具下列文件，向原發證之警察局申請換發新證：</p> <p>一、最近三個月內所攝脫帽未戴有色眼鏡正面半身二吋相片一張。</p> <p>二、國民身分證。</p> <p>三、職業駕駛執照。</p> <p>四、執業事實證明文件。</p> <p>五、執業登記證及副證。</p> <p>六、在職講習證明文件。</p> <p>計程車駕駛人換發新證前須完成全部在職講習課程，未完成講習者，不予辦理年度查驗及換證。</p>		<p>一、本條新增。</p> <p>二、明定換證所需檢具文件，並將在職講習列為換證條件之一，爰增定本條。</p>
<p>第 16 條</p> <p>申請辦理執業登記相關收費如下：</p> <p>一、執業測驗：新臺幣三百元；僅參加地理環境測驗者，新臺幣一百元。</p> <p>二、新領、補發、換發執業登記證及副證：每證新臺幣二百元。</p> <p>三、講習費用標準如附表。</p>	<p>第 16 條</p> <p>申請辦理執業登記相關收費基準如下：</p> <p>一、執業測驗（含講習）：新臺幣三百元；僅參加地理環境測驗者，新臺幣一百元。</p> <p>二、在職講習：新臺幣三百元。</p> <p>三、新領、補發、換發執業登記證及副證：每證新臺幣二百元。</p>	<p>為能配合第 5 條第 3 項之測驗與講習業務執行，得由直轄市、縣（市）警察局自行辦理或委託同一測驗講習區域之其他直轄市、縣（市）警察局，或相關機關（構）、學校、團體辦理之彈性化，爰增定第 3 款。</p>

第 18 條 本辦法自中華民國九十五年七月一日施行。 本辦法修正條文自發布日施行。	第 18 條 本辦法自中華民國九十五年七月一日施行。	本辦法修正條文自發布日施行。
---	-------------------------------	----------------

附表 計程車駕駛人講習收費標準表		
項目	時數	收費上限
測驗前講習	二十四小時	2400 元
執業前講習	六小時	600 元
定期講習	四小時	400 元
不定期講習	二至四小時	200 至 400 元
進修學習	四至八小時	400 至 800 元

## 二、法規修正草案的推廣

推動計程車駕駛教育訓練制度變革之目的，係希望提供民眾更優質且安全的計程車服務，同時亦能提升駕駛營運收入，並且降低政府行政管理成本與社會外部成本。以目前整體產業狀況而言，實施「計程車駕駛人執業登記管理辦法修正草案」有其一定的困難度，在制度轉型的過程中需要有足夠的緩衝期，並於緩衝期間逐步導正駕駛教育訓練制度於正軌。

為有效推動此龐大業務，並落實於全國各縣市，建議於初期 2 年內由政部警政署統籌委託一個現有專業團體負責推動職前與在職教育訓練。工作內容包括初期 2 年之訓練工作，以及輔導各縣市警察局建立並接手第 3 年起之業務執行。為建立永續財源機制，前 2 年建議由內政部警政署編列預算補助駕駛人講習費用，第 3 年起每年減少三分之一補助，預估自第 5 年起可以自給自足。短差之訓練經費，則由受訓之學員自行負擔講習費用，逐步達到使用者付費之原則。弱勢族群及經濟能力較差者，可由相關社會福利預算與就業輔導機構協助籌措學費（可給予補助或融資），以免浪費社會資源。

## 三、職前與在職講習財源規劃

依據過去 5 年的執業登記證領有人數與新領執業登記人數，預估自民國 99 年開始實施前 5 年總經費需求約需 3.51 億元；領有執業登記證人數估計每年將維持在 9 萬人，每年流動率以六分之一估計，新領執業登記證

總人數約為 1.5 萬人。受訓時數分別以在職講習的 8 小時與職前講習的 30 小時估計，則每年總訓練需求估計約為 117 萬人-小時。每小時訓練成本以 100 元估算，則每年約需 1.17 億元，因此計程車駕駛教育訓練收費之來源必須法制化。

職前講習費用 3,000 元，由於尚未進入執業狀態，初步可由欲進入計程車行業者自行繳交，可提高計程車駕駛進入門檻。在職講習經費需由其它法源依據增加固定財源以便有效運用政府資源，以減少計程車駕駛人之經濟負擔，部分在職講習經費得由委託辦理機構向勞委會職訓局提出補助申請。除此之外，需於執業登記管理辦法中允許委辦業者收取合理訓練費用，且費用訂定方式需經主管機關審議核可。

#### 四、講習時數的檢核方式

為了減輕計程車駕駛在職教育訓練查核的成本，於執業登記證及其副證每年查核與換證前，得公佈或通知計程車駕駛接受在職講習。駕駛人需出具在職講習證明文件（每年至少需接受 8 小時的在職講習）與其他證件後，得向原發證警察局申請查驗與換證。逾期未查驗或換發者，則失去執業登記證之效力。

依據「計程車駕駛人執業登記管理辦法修正草案條文對照表第 11 條」，計程車駕駛人新領、補發執業登記證及其副證，或辦理執業登記事項異動後，距年度查驗期間未滿半年，且已完成年度在職講習者，得於隔年再行辦理查驗。計程車駕駛人之職業駕駛執照已吊銷或註銷或換領普通駕駛執照時，由原發證之警察局廢止其執業登記，並收繳執業登記證及其副證。經此廢止之執業登記證，因道路交通安全規則第 52 條第 2 項之規定而重新換領職業駕駛執照者，可持新換領職業駕駛執照並檢具年度查驗之文件，向原發證警察局申請核發執業登記證，免再參加執業前測驗、講習。

計程車駕駛人執業登記管理辦法修正草案條文對照表第 14 條揭示（如表 5-1 所示），執業登記證及其副證自領證之日起每滿 3 年換發 1 次，計程車駕駛人應於期滿前後 1 個月內，向原發證之警察局申請換發新證，逾期未換發者，失其效力。直轄市、縣（市）警察局對計程車駕駛人實施在職講習之定期講習，得於換發執業登記證時一併辦理。

## 5.2 中期推動策略

### 一、測驗與講習之區域劃分

依據「計程車駕駛人執業登記管理辦法第 5 條」規定，測驗與執業前講習及在職講習區域之劃分，由內政部警政署定之。理論上測驗及講習區域的劃分應與汽車運輸業管理規則所規定之營業區域吻合，將可達到政府對於駕駛人與牌照管制的目的，惟目前營業區域相互重疊程度過高，造成內政部警政署對於測驗與講習區域劃分困難。未來若重新劃分計程車營業區域（如表 5-2 所示），將可配合測驗與講習區域之劃分，於每個區域內設置數個測驗與講習地點，除了可分擔測驗與講習的工作並減少駕駛交通時間外，對於地理環境測驗試題的擬定也不易有跨營業區的問題產生。

表 5-2 計程車營業區域與駕駛人執業測驗講習劃分建議方案

營業區	縣 市 別
1.臺北區	基隆市、臺北市、臺北縣、宜蘭縣
2.桃竹苗區	桃園縣、新竹縣、新竹市、苗栗縣
3.臺中區	臺中縣、臺中市、南投縣、彰化縣
4.雲嘉南區	雲林縣、嘉義縣、嘉義市、臺南縣、臺南市
5.高雄區	高雄縣、高雄市、屏東縣
6.花東區	花蓮縣、臺東縣
7.澎湖區	澎湖縣

參考資料：計程車客運業營業區域檢討調整之研究，交通部運研所，民 91。

### 二、職前與在職講習之品質管制

計程車駕駛人執業登記管理辦法第 5 條規定，測驗與執業前講習及在職講習，得由直轄市、縣（市）警察局自行辦理或委託同一測驗講習區域之其他直轄市、縣（市）警察局，或相關機關（構）、團體辦理。該條文賦予委託辦理之法源依據，由於不同區域之委託辦理機構可能不同，實難以確保其教育訓練的品質。除了由執業登記管理辦法中規定課程科目與時數等要求外，亦應對教育訓練機構之教學品質的確保有所規範，建議可要求

訓練機構通過 ISO10015 代表訓練實施品質的國際標準認證，或者是勞委會所推動之臺灣訓練品質管理系統(Taiwan Training Quality System, TTQS)。此可檢視訓練投入是否與組織策略及營運目標連結、檢視訓練產出是否有效達成預期的訓練目標、檢視訓練的各項投入與產出是否符合需求分析、課程規劃、訓練實施和訓練評估之各項執行準則等，來確保資源投入能充分有效的利用。未來於職前與在職教育訓練委外辦理的機構認定，則可藉由教育訓練國際認證標準 ISO10015 或勞委會的 TTQS 來檢核委外訓練的資格。

### 三、IC 智慧卡應用於駕駛人管理

目前講習時數的認證採用人工方式，未來可應用 IC 智慧卡取代。將訓練講習記錄暨相關記錄加入，方便駕駛人及相關執法人員隨時檢視教育訓練時數是否達到法定時數，不僅可以簡化查驗程序、降低人力耗費、減少管理費用，更使駕駛人所受到的衝擊降到最低，進而提高駕駛人的配合意願。應用 IC 智慧卡可避免偽、變造證照之情形，亦保障乘客安全以及降低有關計程車之犯罪率。除此之外，加入 IC 智慧卡亦可作為電子式執業登記證的查核、新型計費器啟動裝置並與 GPS 車機連結，可紀錄駕駛每日營業情形等資料，加強政府對個別車輛與整體營業情形的瞭解。

### 四、計程車駕駛教育訓練 e 化平台推動

計程車駕駛教育訓練 e 化平台可讓駕駛利用網路進行學習，無限制身處之地理區域，師生互動可以是多對多進行，學生亦可主動根據自己的需求調整進度與內容的掌握。e 化教育訓練平台已經具有計程車法規、營運情形、新聞與地理常識等資訊，且可於線上進行測驗與學習，對於沒有空到實體訓練場地的駕駛而言，可節省時間與金錢。

本計畫所建立的 e 化教育訓練平台不僅只是試辦案成果，若能適當的納入行政管理機制與功能，對於執業登記證考試、發放、查核與換證等行政流程將可提升效率，另外亦可加強教育訓練學校與駕駛本身對於教育訓練的規劃。未來該平台可以逐步擴充功能，並且與每個計程車駕駛教育訓練學院的資訊系統整合，讓職前與在職教育亦可於網路上學習，部分的課程甚至可以考慮取代教師授課，於線上學習且經過測驗通過，即給予網路訓練時數認



證。另外，由於駕駛接受每年 8 小時以上的在職教育訓練時數的確認，即可透過教育訓練學院上網登錄，警察局於查驗或換證時僅需於網路平台上察看該駕駛是否接受足夠的教育訓練時數。駕駛終身學習的歷程皆紀錄於該 E 化平台內，讓教育訓練學校的行政人員、講師及警察同仁，可即時的瞭解駕駛個人檔案與教育訓練情況。

## 5.3 長期推動策略

### 一、合併計程車執業、訓練和經營管理等業務

從政府職能發展的趨勢來看，世界各國皆將部分行政管理業務交由民間及法人機構等非政府組織（Non-Government Organization, NGO）。另一個趨勢是政府組織再造，因社會環境變遷迅速，過去業務量龐大的機構往往已經隨著時代改變而降低其重要性，而新興的業務卻無專職機構負責，造成嚴重勞逸不均的現象。類似像日本東京計程車中心的概念即是如此，事實上日本在 1969 年時已經體認到管理分權化所造成的計程車相關問題，由運輸省發佈「大都市計程車服務改善對策」，並於 1970 年訂定「導正計程車業臨時措施法」，成立財團法人之「東京計程車近代化中心」，由於改革成效良好，更進一步於 2002 年將臨時措施法更正為永久性之「導正計程車業務特別措施法」，遂將營運指導中因改名為「東京計程車中心」。其業務有執業登記、教育訓練、考試、評鑑、計程車服務分級、客訴等，可見已經將計程車駕駛人執業、訓練和經營管理等業務合併。

### 二、政府機關組織再造

汽車運輸業管理規則第 96-1 條提及，中央或直轄市公路主管機關，為加強計程車管理，得邀請相關機關、團體代表、學者專家及社會公正人士等組成計程車諮詢委員會，就計程車客運業、計程車客運服務業、計程車運輸合作社之管理事宜提供諮詢，其設置要點由中央及直轄市公路主管機關分別定之。但此計程車委員會之功能僅以諮詢為主，實難以發揮綜效。政府組織再造因與龐大公務人員權利息息相關，推動進度緩慢，但可將有財務自償可能性的業務整併，由民間組織經營管理，可加速組織再造。此行政業務若涉及人民權利義務時，應由法律授權訂定之，避免業務或其範圍侵權。

我國目前計程車駕駛人管理由內政部主管、車輛牌照監理則由交通部分管，地方政府對於計程車管理的主要業務為申訴處理、服務品質評鑑與費率審議。但由於計程車營業區域皆為跨行政轄區，若無可跨行政轄區的

管理單位，對於費率、牌照與執業登記證等管理容易產生不一致的現象。建議將各縣市政府交通管理業務、監理所（站）運輸業監理業務與警察局計程車駕駛人執業監管業務合併，交由各區計程車管理中心負責，其業務可劃分為執業證管理、執業登記證測驗、職前與在職講習、牌照監理、費率調整、申訴處理與服務品質評鑑等。如此可減輕警察局辦理執業登記測驗、職前與在職講習業務，讓警政單位專才專用，亦可使計程車業務事權統一由交通部公共運輸局管轄，避免各地方政府政策協調的困擾與不一致性的產生。

## 第六章 駕駛 e 化教育訓練平台設計

本章首先係對駕駛 e 化教育訓練意義與目的加以說明，概要說明駕駛 e 化平台之需求與功能，最後為駕駛 e 化教育訓練平台的新增與修正設計。

### 6.1 駕駛 e 化教育訓練意義與目的

「訓練」是指為增進駕駛的知識與技能，改善駕駛工作績效之一系列有規劃、有系統的活動。「發展」則偏向於長期個人潛力的培養發揮與價值觀念和態度的改變。而駕駛訓練和發展的主要目的則是在於增進駕駛的知識、技術和核心能力，改變駕駛的態度和信念，進而提升駕駛與組織的績效水準。

整體而言，對駕駛進行教育訓練目的不外有下列幾點：(1)給予新進駕駛執業訓練使其適應；(2)維持駕駛的工作能力和績效；(3)提高駕駛的工作能力和績效；(4)培養駕駛接受新知識能力；(5)調和駕駛信念和價值觀。而影響教育訓練與發展的因素則主要有以下幾點：

- 一、政府政策的支持。
- 二、計程車業者對教育訓練的認同。
- 三、技術水準的高低。
- 四、組織的複雜程度。
- 五、學習準則(目標、有效...)。
- 六、其他人力資源管理功能的配合。

計程車駕駛教育訓練課程內容 e 化是一種線上學習模式，學習者利用網頁瀏覽器，例如：Netscape、Navigator、Microsoft Explorer 等來查看、瀏覽以伺服器為基礎的多媒體文件語言(HTML)所形成資訊的一種訓練方式。從本質來看，e 化教育訓練平台可全天候進行學習，無限制身處之地理區域，師生互動可以是多對多進行，且學生也可以是主動者，亦可以根據自己的需求調整進度與內容的掌握。

圖 6-1 為理論 e 化教育訓練架構，係考量系統目標、訓練方法與學習者個體差異，對於學習績效與態度的影響關聯。

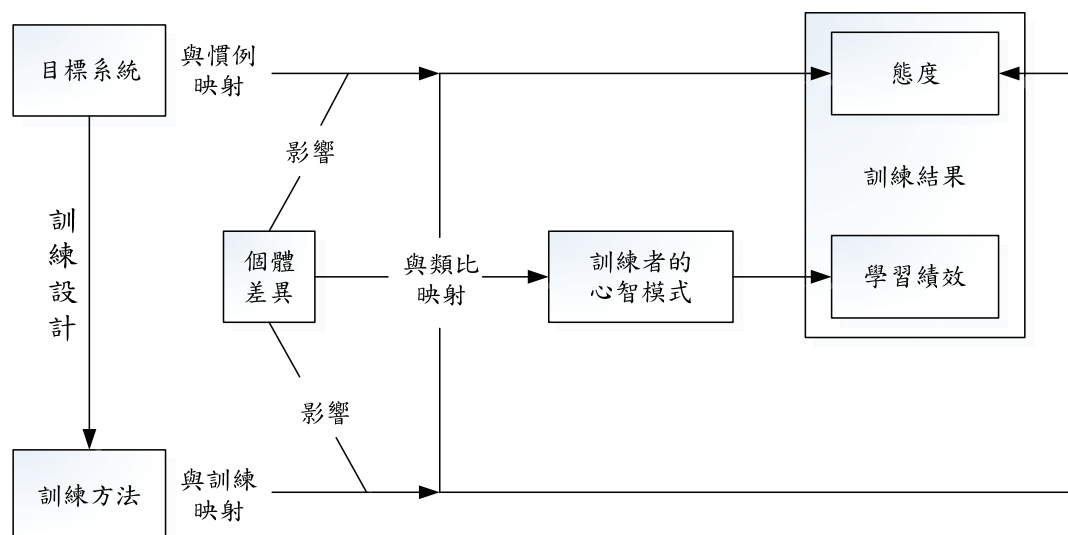


圖 6-1 e 化教育訓練理論架構

運用 e 化網路平台於教育訓練具有以下優勢：

- 一、突破時間與空間之限制，透過有線、無線網路，隨時隨地可以上網取得與傳送資訊與知識。
- 二、可同時與多位不同專長之專家、學者互動、學習。
- 三、可同時與來自四面八方的學員互動、觀摩、學習。
- 四、所有互動過程都自動產生數位化的資料紀錄，新資訊與知識可以快速產生、累積並妥善儲存。

需求分析是為了能夠在訓練計畫的設計與評估等方面提供重要的資訊，另外也可以幫助政府與業者對現有駕駛的技能水準進行評估。需求分析 3 個基本要素為組織分析、工作分析與人員分析，其內容為：

- 一、組織分析：以政府管制策略、業者的管理策略、可提供的訓練資源、管理者與駕駛對於訓練活動的支持做為考量基礎，以決定訓練活動的適合性。
- 二、工作分析：界定在訓練活動中須被強調的重要任務以及知識、技能與

行為，以協助駕駛完成任務。

- 三、人員分析：確認工作績效不佳是否導因於知識、技能與能力的缺乏，或是來自於工作動機上與工作設計的問題，並確認哪些駕駛需要受訓與駕駛是否已對受訓作好準備。

根據需求分析的結果，可以了解組織策略對訓練的意義、確認誰需要接受訓練及訓練應提供的內容。依據上述結果就可以進一步訂定出訓練課程的目標，而每個訓練目標大致包括下列 4 個要素：

- 一、訓練課程想要改善駕駛之何種知識技能？
- 二、此知識技能必須達到的績效水準為何？
- 三、駕駛必須在何種情況下表現出此知識技能？
- 四、此知識技能屬於學習目標或是遷移目標？

考量目前計程車駕駛使用網路之普及性，若未來可適當結合傳統的面對面教學、測驗，以及收音機、電視等其他學習平台，將可以發揮更大成效。計程車駕駛教育訓練 e 化平台系根據計程車駕駛教育訓練學校的角度來構建，主要考量潛在使用者對計程車駕駛職務取得需求所必須瞭解之執業規定、法令規章、產業特性、執業技能、服務態度、安全保障與生涯規劃等，進行線上瀏覽、搜尋、測驗或統計等工作。

若就教育學習的觀點而言，e 化教育訓練平台僅是學習工具之一，現階段的 e-Learning 發展尚未完全取代教師面對面的授課，尤其是對於計程車駕駛教育訓練而言更是如此。因計程車駕駛為服務導向工作，並非僅靠專業知識為主，需要與乘客面對面的接觸，故應重視服務熱誠與態度。駕駛教育訓練 e 化平台的角色功能定位屬於輔助學習，對於計程車駕駛所需之知識、技能與態度，尚須由講師進行授課。

## 6.2 駕駛 e 化教育訓練功能設計

使用案例(Use Case)可顯示系統功能與使用者間的交互關係。在不展現系統內部結構的情況下，對系統或系統的功能單元的定義和描述。使用案例是以「專案型態(Project-based)」開發的最有效利器，它表達的就是「純粹」的資訊系統「局部」功能觀點的需求模型，只要能寫好使用案例，甚至在不需作系統內部結構分析的情況下，馬上就可以轉移至程式碼的實作階段，而且是很快速直覺。基本上，使用案例(Use Case)具有以下幾點益處：

- 一、指出需求，清楚顯示為什麼需要系統。
- 二、使需求比傳統模式更加容易讀，更容易理解。
- 三、可以用作項目計畫、分析、設計、測試和文件的基礎。

### 6.2.1 使用者分析

依據不同使用者來區分為：(1)訪客群組；(2)監管群組；(3)學員群組。在根據資訊參與的程度區分為：(1)需帳號密碼登錄；(2)無須帳號密碼登錄。訪客群組計有一般參訪者、報名者等 2 類；監管群組計有管理者、講師、政府單位、計程車業者等 4 類；學員群組計有職前教育訓練學員、在職教育訓練學員、畢業學員等 3 類。其定義與說明如表 6-1 示。

表 6-1 群組分類與使用情境說明

訪客群組	一般參訪者	定義：	屬於一般網站瀏覽者，或者是潛在的學員。 (任何使用者皆有可能為一般參訪者)
		說明：	透過宣傳或搜尋方式取得本教育訓練網站資訊，想尋求有關計程車駕駛教育訓練相關資訊；多數的狀況下為靜態瀏覽網頁。
		使用情境：	1.參訪網站內各項靜態資料內容，如：師資、訓練課程、簡介等。 2.接受問卷調查。 3.網路留言。
	報名者	定義：	有意願參與「職前」或「在職」訓練者。
		說明：	已經對計程車駕駛教育訓練過程有一定程度瞭解，且未來欲從事計程車客運服務者；已經取得駕駛執業登記證，依規定於一定期間後需要接受在職訓練者。
		使用情境：	1.取得報名或上課相關資訊，如：報名簡章、報名資格、報名日期、開課日期等。 2.線上報名。 3.查詢資料審核過程。 4.網路留言。
監管群組	管理者	定義：	系統維護與資料更新者，對於網站所有資訊具有刪除、新增及修改權限，並可決定其他需帳號密碼者之權限。
		說明：	網站靜態資料之更新及維護，需要一組管理者帳號及密碼進入管理者介面，進行網頁內容更新與系統設定。
		使用情境：	1.審查及更改學員或講師申設之帳號密碼。 2.網頁資料更新及維護。 3.上傳課程資訊。 4.設計網路問卷。 5.處理申訴案件。
	講師	定義：	本教育訓練機構所聘請之各課程授課教師。
		說明：	對於講師而言可能需要瞭解新發佈之法令規章或教育訓練機構之要求；另一方面，講師可透過許可之帳號密碼查詢每位學員之學習狀態。
		使用情境：	1.查詢新發佈之法令規章與訓練機構之要求。 2.上傳課程補充講義。 3.登記與查詢授課學員成績。 4.學習論壇。 5.網路留言。



	政府單位	定義：	駕駛教育訓練學校所在地之地方政府或其他管理機關。
		說明：	政府單位本於對計程車駕駛教育訓練學校監管之職責，需隨時能瞭解訓練學校之辦學情形。
		使用情境：	1.查詢教育訓練相關制度。 2.查詢辦學情況。 3.查詢相關統計報表。
	計程車業者	定義：	包括車行、個人車行、合作社、無線電派遣或衛星派遣公司等具有對駕駛人管理義務之人士。
		說明：	相關計程車業者因招募或雇用駕駛，而需查詢其教育訓練學習情形或駕駛執業登記證考試是否及格等。
		使用情境：	1.查詢駕駛之學習與考照情況。 2.查詢教育訓練相關制度。
學員群組	職前訓練學員	定義：	已經報名訓練課程，目前正接受職前駕駛教育訓練，且尚未取得畢業證書。
		說明：	正在接受職前駕駛教育訓練過程，需要更深入瞭解教育訓練相關資訊者。可透過許可之帳號密碼下載學員所屬之輔助教材及測驗等資訊。
		使用情境：	1.查詢相關訓練要求。 2.線上輔助教材閱讀或下載。 3.線上測驗。 4.學習論壇。
	在職訓練學員	定義：	已經報名訓練課程，目前正接受在職駕駛教育訓練，且尚未結業。
		說明：	正在接受在職駕駛教育訓練過程，需要更深入瞭解教育訓練相關資訊者。可透過許可之帳號密碼下載學員所屬之輔助教材及測驗等資訊。
		使用情境：	1.查詢相關訓練要求。 2.線上輔助教材閱讀或下載。 3.線上測驗。 4.學習論壇。
	畢業學員	定義：	曾經報名本學院駕駛教育訓練，且已取得教育訓練證書。
		說明：	已經取得駕駛教育訓練證書者，未來欲從事計程車客運服務，需更深入瞭解計程車產業狀況及相關法令規章。
		使用情境：	1.查詢計程車產業狀況資訊及相關法令規章。 2.填寫課程滿意度調查問卷。 3.網路留言。

## 6.2.2 平台架構分析

從使用者的角度來規劃 e 化平台藍圖，不同使用者將有其各自可能之使用情境，依據使用情境可繪製「使用案例圖(Use Case Diagram)」，最後將各使用案例模組化，即可清楚瞭解 e 化平台之功能需求。(完整說明請參考本計畫案第 1 年期研究成果內容)

根據使用者與使用情境規劃，可將「計程車駕駛學習網」概括六大類功能，分別為首頁功能、線上課程、線上測驗、交流討論、學員專區與使用者、群組與權限管理，並以權限管理方式控制各群組使用者可以進入網站使用的功能與區域(如圖 6-2 所示)。

- 首頁功能：為「計程車駕駛學習網」進入的首頁，所有連結皆以此頁為基礎，並將重要資訊發佈於此頁面。
- 線上課程：係使用者於本 e 化平台學習之主要頁面。
- 線上測驗：此係以計程車駕駛人執業登記證考試科目模擬試題為主，具有測驗統計功能。
- 交流討論：依不同主題分類，提供各使用者之間交流討論之平台。
- 學員專區：以線上登入會員為主，可查詢過去歷史記錄。
- 使用者、群組與權限管理：權限管理。
- 透過 e 化平台角色定位與需求分析後，即可進一步規劃其內容與功能架構。並可依據開發時程制定功能模組的優先次序，分為 96 年、97 年與中長期的開發規劃。

既有的教育訓練活動與學習資源，可以透過本網路平台進行整理、載入、連結、重組、改良，以加速知識的分享與經驗的累積，並激盪出新的資訊與知識，如：現有題庫、現行職前測驗與講習課程，師資與授課經驗分享，學員學習成果與學習經驗分享。本計畫產製出來的課程內容，可以透過本教育平台迅速推廣到各地區學員與講師的學習活動中，並迅速取得他們的修正與回饋意見，作為進一步增修的依據。其它創新的學習活動與學習資源，亦可透過本平台開發、創造更多、更新的學習資源與學習活動。本網站的功能架構共有 5 個層次：(1)一般的溝通，(2)線上查詢，(3)需求評估、行政管理

與測驗：包括前測、後測、訓練的註冊、紀錄、成果的評鑑等皆可在網路上執行，(4)配送課程：直接在家訓練，(5)多媒體的課程。

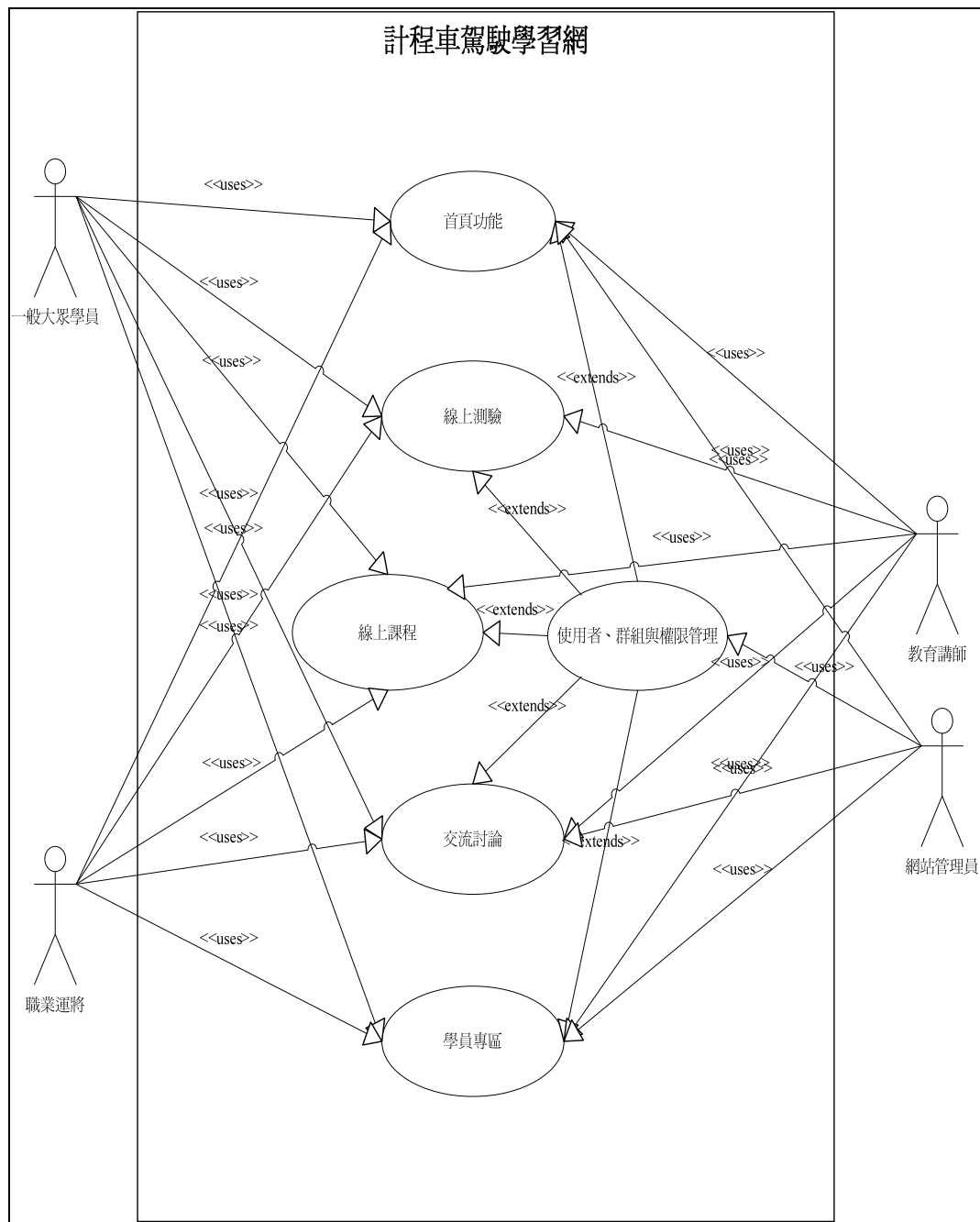


圖 6-2 駕駛 e 化教育訓練平台主要架構

## 6.2.3 平台基本頁面簡介

「計程車駕駛學習網」(如圖 6-3 所示)係依據駕駛 e 化教育訓練意義與目標、使用者分析、需求分析及功能分析後，從使用者角度所規劃建立。

計程車駕駛TAXI DRIVER  
學習網

線上課程 | 交流討論 | 線上測驗 | 學員專區 | 創設宗旨



TAXI DRIVER LEARNING  
Innovative solution

來賓 您好! 登入 線上: 3人

教學課程

關鍵字:  搜尋



- 感性的計程車司機—顧客關係型
- 感性的計程車司機—等榮體型
- 感性的計程車司機—資料探勘型
- 感性的計程車司機—科技破解型
- 靠行計程車肇事 高院民事判車行負連帶責任
- 顧客關係管理
- 強制汽車責任保險法
- 計程車駕駛人訓練
- 計程車產業營運特性
- 汽車常見故障與處置

優良駕駛



科技破解型研究  
進入閱讀



資料探勘型研究  
進入閱讀



等榮體型研究  
進入閱讀



顧客關係型研究  
進入閱讀

最新課程教學詳細介紹



一、我要怎樣申請計程車執業登記證?  
二、如何申請計程車執業登記證年度查驗? 查驗期間如過駕照吊扣該如何處置?  
三、如何辦理外縣市計程車駕駛人執業登記轉入本市?  
四、如何辦理計程車駕駛人執業登記受解僱登記?  
五、計程車駕駛人執業登記證遺失或污損該如何辦理補發?

六、計程車駕駛人如何申請個人車行?  
七、計程車駕駛人違反執業登記相關規定應如何論處?  
八、如何申領巡迴計程車駕駛人營業登記證?  
九、從事計程車行業之應備條件  
十、計程車從事者應遵守及注意事項

昨日訪客109人 今日訪客 88人 累積訪客30603人(2007/09/01創站)

最新消息

藉由執業登記前之講習，培養其建立正確服務道德觀念，提升駕駛員專業素養，使其具備專業知識，以確保駕駛員執業能力，才能促進計程車市場良性發展，避免營運市場呈現不穩定狀態。

駕駛員開始執業後，應定期接受在職教育訓練，了解相關法規之增修(訂)內容以及交通環境之變化，避免因對相關法令、地理環境不熟悉而違反規定，同時能強化專業知識，提昇行車安全。

學員登入

帳號:   
密碼:   
忘記密碼 加入會員 登入

最新 10 篇討論

- re: 台北市、縣道路與地理環境解說-紫穎
- 五、計程車駕駛人執業登記證遺失或污損該如何辦理補發? -網站管理員
- 八、如何申領巡迴計程車駕駛人營業登記證? -網站管理員
- 七、計程車駕駛人違反執業登記相關規定應如何論處? -網站管理員
- 四、如何辦理計程車駕駛人執業登記受解僱登記? -網站管理員
- 三、如何辦理外縣市計程車駕駛人執業登記轉入本市? -網站管理員
- 二、計程車從事者應遵守及注意事項 -網站管理員
- 九、從事計程車行業之應備條件 -網站管理員
- 六、計程車駕駛人如何申請個人車行? -網站管理員
- 二、如何申請計程車執業登記證年度查驗? 查驗期間如過駕照吊扣該如何處置? -網站管理員

圖 6-3 計程車駕駛學習網首頁

在進入「線上測驗」前，駕駛可先藉由「線上學習」，習得職前與在職相關知識與技能，如圖 6-4 所示。

**計程車駕駛** TAXI DRIVER  
學習網

[線上課程](#) | [交流討論](#) | [線上測驗](#) | [學員專區](#) | [創設宗旨](#)



**TAXI DRIVER LEARNING**  
Innovative solution

來賓 您好！ [登入](#) 線上: 1人

一般大眾

**■ 線上學習**

請輸入關鍵字:  [搜尋](#)

項次	標題	發表人	日期
No.1	計程車巡邏車 (點閱2) 警察利用改裝計程車當作巡邏車...	無	2007/11/08
No.2	衛星計程車治安交通防護網教學 (點閱14) 安裝衛星通訊設備之計程車,維護治安實例.	chou	2007/10/23
No.3	wmv_test (點閱12) wmv	chou	2007/10/23

無任何資料

圖 6-4 線上課程學習

新進會員可藉由「交流討論」瞭解其他人所關切的議題，獲得其他人的經驗，亦可於此發問問題並獲得滿意的答案，如圖 6-5 所示。

\*能促進計程車市場良性發展，避免營運市場呈現不穩定狀態。 \*駕駛員開始執業後，應定期接受在職教育訓練，了解作

訪客, 您好 [登入](#) | [註冊](#) | [首頁](#)

**主討論區：一般大眾**  
現在時間是 2007/11/11 下午 10:14:42, 您上次訪問是在 2007/8/6 上午 10:59:21

[線上課程](#) | [線上測驗](#) | [學員專區](#)

論壇名	主題	文章	最後發表
<b>公告專區</b>			
<b>大眾乘客2</b>	0	0	無任何討論!--訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
<b>大眾乘客3</b>	0	0	無任何討論!--訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
<b>大眾乘客4</b>	0	0	無任何討論!--訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
<b>大眾乘客5</b>	0	0	無任何討論!--訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
<b>線上學習課程討論</b>	30	32	計程車巡邏車-網站管理員 2007/11/8 下午 09:31:59
<b>一對一專區</b>			
<b>個人服務區</b> 任何問題由專人一對一對您服務，您的發言別人無法看到喔！ 管理講師: 講師1、講師2	0	0	無任何討論!--訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
<b>在線上學員</b>			
目前總共發表了 <b>60</b> 篇主題 <b>2</b> 篇文章 目前總共有 <b>12</b> 位註冊會員 目前總共有 <b>1</b> 位使用者在線上: <b>1</b> 位會員及 <b>0</b> 位訪客 最高線上人數記錄為 <b>3</b> 人 [記錄時間:: 2007/10/10 下午 11:40:55]			

圖 6-5 交流討論學習

可由「線上測驗」快速得知學習成效，彌補學習不足的地方，以強化學習的深度。另一方面，本「線上測驗」(如圖 6-6 所示)亦提供快速學習機制，可隨題顯示答題正確與否，若答題錯誤則顯示正確解答或出處，讓使用者能理解答題錯誤的原因，加強學習的效果。



[線上課程](#) | [交流討論](#) | [線上測驗](#) | [學員專區](#) | [創設宗旨](#)



### TAXI DRIVER LEARNING

Innovative solution

來賓 您好！[登入](#) 線上: 1人

一版大京

#### ■ 線上測驗

請輸入關鍵字：

項次	標題	發表人	日期
No.1	計程車司機駕駛法規 (點閱28) 所有計程車司機應遵守法規	內政部	2007/10/10
No.2	台北市地理常識 (點閱20) 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.3	台北縣地理常識 (點閱11) 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.4	雲林縣地理常識 (點閱8) 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.5	嘉義縣地理常識 (點閱8) 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.6	花蓮縣地理常識 (點閱8) 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.7	基隆市地理常識 (點閱7) 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.8	宜蘭縣地理常識 (點閱8) 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.9	金門縣地理常識 (點閱7) 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.10	高雄市地理常識 (點閱9) 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10

1 2 3 ▶ ▶▶

圖 6-6 線上測驗學習

線上學習、線上測驗及交流討論係提供給網站會員專用，使用者經線上註冊後(如圖 6-7 所示)。





TAXI DRIVER  
學習網

TAXI DRIVER LEARNING  
Innovative solution

[訪客](#) · [您好](#) · [登入](#) | [註冊](#) | [首頁](#)

[\\* 藉由訪](#)

新會員註冊
• 為必填

帳號： 至少4個字

密碼： 4位數以上

密碼確認：

• 姓名：

• 使用群組：

• 暱稱：

• 性別：

職務：

• 電話：

• 手機：

• 電子信箱：

個人圖示上傳：



清除圖片 ☐ (120 \* 120 像素，檔案大小不得超出 100 k，限用JPG檔案)

圖 6-7 學員註冊區

## 6.3 駕駛 e 化平台功能新增與修正設計

計程車駕駛訓練網站主要功能業已於第 1 期開發完成，第 2 期駕駛 e 化平台主要增加：(1)訪客及會員統計分析；(2)題庫學習；(3)線上測驗統計；(4)學習記錄統計；(5)線上問卷；(6)會員管理專區；(7)新聞與公告；(8)電子報等功能。

### 一、訪客及會員統計分析

管理者可由使用網站人數的簡易統計(如圖 6-8 所示)，瞭解網站的流量和會員註冊及使用的情形，獲得網站經營的績效，並依據網站經營績效進一步修正行銷與經營方向。訪客及會員統計有：(1)每日瀏覽人數；(2)訪客重複來訪次數；(3)會員來訪累積次數與排名；(4)網站功能使用次數與排名；(5)註冊會員數等功能。

訪客記錄

日統計	過去一日	前1日	前2日	前3日	前4日	前5日
人數	500	0	0	6	0	0
週統計 (7日為單位)	過去一週	前1週	前2週	前3週	前4週	前5週
人數	6	7	0	0	0	0
月統計	過去一月	前1月	前2月	前3月	前4月	前5月
人數	13	0	0	0	0	0
年統計	過去一年	前1年	前2年	前3年	前4年	前5年
人數	282	0	0	0	0	0
總計	784					
會員來訪次數最多前25名						

1. 網站管理員1(129)

2. test1(128)

3. 吳中閣1(127)

4. 一般大眾1(125)

5. 職業駕駛1(122)

6. 網站管理員2(110)

7. test2(102)

8. 吳中閣2(92)

9. 一般大眾2(91)

10. 職業駕駛2(81)

11. 網站管理員3(79)

13. test3(73)

14. 吳中閣3(67)

15. 一般大眾3(56)

16. 職業駕駛3(51)

16. 職業駕駛41(41)

17. 網站管理員4(39)

18. test4(32)

19. 吳中閣4(22)

20. 一般大眾4(21)

21. 網站管理員5(12)

22. test5(9)

23. 吳中閣5(8)

24. 一般大眾5(4)

25. 職業駕駛6(1)

會員註冊紀錄

日統計	過去一日	前1日	前2日	前3日	前4日	前5日
人數	35	0	0	0	0	0
週統計	過去一週	前1週	前2週	前3週	前4週	前5週
人數	0	0	0	0	0	0
月統計	過去一月	前1月	前2月	前3月	前4月	前5月
人數	0	0	0	0	0	0
年統計	過去一年	前1年	前2年	前3年	前4年	前5年
人數	12	0	0	0	0	0
總計	47					

圖 6-8 訪客及會員統計



## 二、題庫學習

多數人的記憶能與理解力有限，若能在學習過程中即時得知自己學習問題，進而修正原有的錯誤知識，將可加速學習的成效。「題庫學習」功能即可讓駕駛逐題學習並告知答案、解答與出處，目前已建立法規與地理環境2科的題庫，其優點是能讓駕駛與網站有互動效果，增加學習的意願與成效，如圖 6-9 所示。

計程車駕駛學習網

TAXI DRIVER

線上課程 | 交流討論 | 線上測驗 | 學員專區 | 創設宗旨



TAXI DRIVER LEARNING  
Innovative solution

測試者 您好！登入 線上: 2人

文章分類：大眾乘客 [回上頁](#)

■ 計程車司機駕駛法規 線上實作學習

內政部 · 2007/10/10  
(本測驗平均分數53)

28. 停止線，指車輛停止時，指車體何部分不得伸越停止線？

☐ (1) 前輪部分 ☐ (2) 車體前懸部分 ☐ (3) 後輪部分。

你的答案 1錯誤！正確答案 2

解題：停止線，用以指示行駛車輛停止之界限，車輛停止時，其前懸部分不得伸越該線。

出處：道路交通標誌標線號誌設置規則-170

下一題

記錄本題，下次再繼續！

本課程相關討論-我要發言！

[回上頁](#)

聯絡我們 | 好站連結 | 本站介紹 | 電子報

本網站享有著作權，未經同意轉載，將保留法律追溯權。  
計程車駕駛學習網 2007.All Right Reserved.

圖 6-9 題庫逐題學習

### 三、線上測驗統計

線上測驗統計(如圖 6-10 所示)的主要目的係為了讓使用者能瞭解自己與他人的測驗分數比較，進而瞭解是否需要強化學習。此部分功能主要有：  
(1)分析每個測驗平均分數；(2)測驗次數與參與人數；(3)單一測驗中最常錯誤題目。

■ 線上測驗 新增測驗			
請輸入關鍵字： <input type="text"/> 搜尋			
項次	標題	發表人	日期
No.1	計程車司機駕駛法規 (平均分數11,測試人數2,測試次數4) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 所有計程車司機應遵守法規	內政部	2007/10/10
No.2	台北市地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.3	台北縣地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.4	雲林縣地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.5	嘉義縣地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.6	花蓮縣地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.7	基隆市地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.8	宜蘭縣地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.9	金門縣地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10
No.10	高雄市地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識，你及格了嗎？	內政部	2007/10/10

圖 6-10 線上測驗基本統計

### 四、學習記錄統計

網站管理者於「學習記錄統計」可獲得所有會員學習情況；駕駛於「學習記錄統計」可瞭解學習技巧與能力分佈，提升學習效果，如圖 6-11~6-15 所示。

最受關心議題(前50名)				
1. 司機應有基本禮儀1(4)	11. 連江縣地理常識(0)	21. 台南市地理常識(0)	31. 臺東縣地理常識(0)	
2. 衛星計程車治安交通防護網教學(3)	12. 屏東縣地理常識(0)	22. 宜蘭縣地理常識(0)	32. 台中縣地理常識(0)	
3. 如何省油？(2)	13. 澎湖縣地理常識(0)	23. 金門縣地理常識(0)		
4. 如何防制被害(1)	14. 基隆市地理常識(0)	24. 高雄市地理常識(0)		
5. 桃園縣地理常識(1)	15. 台北縣地理常識(0)	25. 高雄縣地理常識(0)		
6. 台南縣地理常識(1)	16. 服務態度與職業道德(0)	26. 彰化縣地理常識(0)		
7. 台北市地理常識(1)	17. 交通事故處理與預防(0)	27. 新竹市地理常識(0)		
8. 雲林縣地理常識(1)	18. 地區營業特性(0)	28. 新竹縣地理常識(0)		
9. 計程車司機駕駛法規(1)	19. 南投縣地理常識(0)	29. 台中市地理常識(0)		
10. 苗栗縣地理常識(0)	20. 嘉義縣地理常識(0)	30. 花蓮縣地理常識(0)		

圖 6-11 最受關心議題排行榜

最常答錯試題錯誤率(測驗次數)(前50名)				
<p>1.錯誤率100%(1) 計程車駕駛人職業駕照被吊銷，並不會影響執業登記證的效力。(1) O (2) X -答案2</p> <p>2.錯誤率100%(1) 汽車駕駛人利用汽車犯罪，經判決有期使用以上之刑確定者，吊銷其駕駛執照。(1) O (2) X -答案1</p> <p>3.錯誤率100%(1) 快速或高架道路出口、入口禁止跨越變換車道線（雙白線）行駛。(1) O (2) X -答案1</p> <p>4.錯誤率100%(1) 汽車在雙向二車道行駛時，在剎有行車分向線之路段，在超車時可以超越，但不得併行駕駛。(1) O (2) X -答案1</p> <p>5.錯誤率100%(2) 汽車於高速公路行駛，未依規定使用路肩，處汽車駕駛人新臺幣三千元以上六千元以下罰鍰。(1) O (2) X -答案1</p> <p>6.錯誤率100%(1) 在市區交通頻繁處，汽車在同一方向行駛時，前車與後車應保持二車以上之距離。(1) O (2) X -答案2</p> <p>7.錯誤率100%(1) 汽車駕駛人在岔岔路口十公尺內臨時停車者，應處罰鍰。(1) O (2) X -答案1</p> <p>8.錯誤率100%(1) 領有普通駕駛執照，駕駛營業汽車營業之違規，依規定處汽車駕駛人罰鍰，並禁止其駕駛。(1) O (2) X -答案1</p> <p>9.錯誤率100%(1) 右前座椅背設置執業登記證插座，並於右前座椅背標示牌照號碼；未經核定之標識及裝置不得設置。(1) O (2) X -答案2</p> <p>10.錯誤率50%(2) 行近無號誌之圓環路口應讓已進入圓環之車輛先行。(1) O (2) X -答案1</p>	<p>11.錯誤率50%(2) 計程車駕駛人載客駛離營業區外，抵達目的地後應立即折返，並可於中途攬載乘客。(1) O (2) X -答案2</p> <p>12.錯誤率50%(2) 汽車駕駛人行經多車道之圓環，應讓內側車道之車輛先行。(1) O (2) X -答案1</p> <p>13.錯誤率50%(2) 個人經營計程車客運業者，持有大型車職業駕駛執照，必須換領小型車職業駕駛執照。(1) O (2) X -答案1</p> <p>14.錯誤率50%(2) 「停」標字，用以指示車輛至此必須停車再開。(1) O (2) X -答案1</p> <p>15.錯誤率50%(2) 計程車計費表因損壞須修理時，應於修理完成後駛往當地度量衡檢定機構申請複檢。(1) O (2) X -答案1</p> <p>16.錯誤率33%(3) 汽車在雙向二車道行駛時，在剎有分向限制線之路段，可以在該路段駛入對方來車之車道內。(1) O (2) X -答案2</p> <p>17.錯誤率25%(4) 汽車行駛高速公路或快速公路在行駛途中，除遇特殊狀況必須減速外，不得驟然減速或在車道中臨時停車或停車。(1) O (2) X -答案1</p> <p>18.錯誤率0%(1) 臨時停車係指車輛因上、下人、客，裝卸物品，其引擎未熄火，停止時間未滿十分鐘，保持立即行駛之狀態。(1) O (2) X -答案2</p> <p>汽車駕駛人將駕駛執照借供他人駕車者，吊扣其駕駛執照三個月。(1) O (2) X -答案1</p> <p>20.錯誤率0%(2) 計程車駕駛人，不依規定期限，參加年度查驗者，依規定罰鍰，逾期三個月以上仍不辦理者，廢止其執業登記。(1) O (2) X -答案2</p>	<p>21.錯誤率0%(4) 汽車駕駛人駕駛汽車違反道路交通安全規則，因而肇事致人受傷者，記違規點數三點。(1) O (2) X -答案1</p> <p>22.錯誤率0%(1) 經核准辦理分期之受處罰人，如有一期違約未按時繳納，視同全部到期。(1) O (2) X -答案1</p> <p>23.錯誤率0%(1) 如遇老幼婦孺在行人穿越道上行動緩慢，應按喇叭催促其快步通過。(1) O (2) X -答案2</p> <p>24.錯誤率0%(1) 汽車駕駛人駕駛汽車經測試酒精濃度超過標準處新台幣一萬五千元以上六萬元以下罰鍰，並吊扣駕駛執照二年。(1) O (2) X -答案2</p> <p>25.錯誤率0%(1) 計程車駕駛人在執業之營業區內不需設有戶籍。(1) O (2) X -答案1</p> <p>26.錯誤率0%(1) 駕駛人受僱車行如有變更，應於十日內辦理執業登記證異動申報。(1) O (2) X -答案2</p> <p>27.錯誤率0%(1) 駕駛人酒精濃度超過規定標準，駕車肇事致人重傷或死亡者，吊銷駕照並停考一年。(1) O (2) X -答案2</p> <p>28.錯誤率0%(1) 汽車駕駛人駕駛汽車肇事致人受傷或死亡，應即採取救護或其他必要措施，並向警察機關報告，不得駛離；違者吊扣其駕照二個月至五個月。(1) O (2) X -答案2</p> <p>29.錯誤率0%(1) 道路交通事故聲明異議時，原處分機關就聲明異議之理由，得提出意見書。(1) O (2) X -答案1</p> <p>30.錯誤率0%(2) 路旁障礙物體線，用以表示路旁之障礙物體，促使車輛駕駛人提高警惕。本標線為黃黑相間斜紋線，但護欄、綠石及行道樹標繪白色。(1) O (2) X -答案1</p>	<p>31.錯誤率0%(1) 計程車駕駛人，不依規定辦理執業登記，並領取登記證，即行執業，經罰鍰後，仍不辦理者，吊銷駕駛執照。(1) O (2) X -答案1</p> <p>32.錯誤率0%(1) 行車速度，依速限標誌或標線之規定，在未劃設車道線、行車分向線或分向限制線之道路，或設有快慢車道分隔線之慢車道，時速不得超過四〇公里。(1) O (2) X -答案1</p> <p>33.錯誤率0%(2) 在那種情況下，可在橋上或隧道內會車？(1)車輛擁塞時</p> <p>(2)橋或隧道的寬度與載重限度能容納兩車交會時 (3)車輛較少時。-答案2</p> <p>34.錯誤率0%(1) 汽車油箱加油時：(1)引擎必須先熄火 (2)可不必熄火 (3)視各人習慣而定。-答案1</p> <p>35.錯誤率0%(2) 駕駛人駕駛汽車，行駛人行道，因而致人受傷或死亡，依法應負刑事責任者加重其刑責至：(1)三分之一 (2)二分之一 (3)三分之二。-答案2</p> <p>36.錯誤率0%(1) 行車速率愈高其反應距離：(1)不變。 (2)愈短。 (3)愈長。-答案3</p> <p>37.錯誤率0%(1) 車輛在高速公路行駛中：(1)不得利用路肩超車 (2)可以利用路肩超車 (3)僅能利用加速車道超車。-答案1</p> <p>38.錯誤率0%(1) 燈 (2)近光燈 (3)熄燈避讓即可。-答案2</p> <p>39.錯誤率0%(1) 如將汽車燃料由汽油變更使用瓦斯時，應向：(1)監理機關辦理登記 (2)警察機關辦理登記 (3)交通部辦理登記。-答案1</p> <p>40.錯誤率0%(2) 汽車載運人數超過核定數額者，處汽車駕駛人 (1) 900元以上,800元以下 (2) 1,500元以上3,600元以下 (3) ,000元以上9,000元以下罰鍰並責令改正。-答案3</p>	<p>41.錯誤率0%(1) 汽車駕駛人，駕車在鐵路平交道違規因而肇事，吊銷其駕駛執照者，多久可考領 (1) 3年 (2) 6年 (3) 終身不得考領。-答案3</p> <p>42.錯誤率0%(1) 汽車駕駛人抗拒執行交通勤務警察之稽查，因而引起傷害吊銷其駕駛執照者，其後續處分何者正確？(1)終身均不得再考領，無例外 (2)吊銷處分執行已逾15年得依規定申請考領 (3)吊銷處分執行已逾8年得依規定申請考領。-答案3</p> <p>43.錯誤率0%(2) 違反道路交通管理事件，行為人逕依裁罰基準執行並繳納罰鍰；辦理經繳納罰鍰後，若有不服者，得於 (1) 20日 (2) 30日 (3) 40日內向處罰機關陳述。-答案1</p> <p>44.錯誤率0%(2) 投保義務人未依強制汽車責任保險法規定訂立汽車保險契約者，處新臺幣3,000元以上 (1) 9,000元 (2) 1萬,000元 (3) 1萬5,000元以下罰鍰。-答案3</p> <p>45.錯誤率0%(1) 桃園國際機場(原中正機場)排班計程車機場之排班登記證之有效期間為 (1) 4年 (2) 3年 (3) 2年。-答案2</p> <p>46.錯誤率0%(1) 交通壅塞或行車時速低於10公里以下之路段，應於距離事故地點後方 (1) 3公尺 (2) 4公尺 (3) 5公尺處豎立車輛故障標誌或其他明顯警告設施。</p> <p>47.錯誤率0%(3) 汽車行駛高速公路或快速公路途中，因機件故障停於路肩上待援。應在故障車輛後方多少公尺處設置車輛故障標誌警告？(1) 50公尺至00公尺 (2) 100公尺至00公尺 (3) 200公尺至00公尺。-答案1</p> <p>48.錯誤率0%(1) 汽車駕駛人借用或影印他人執業登記證駕駛計程車者，可處 (1) 3日以下拘留或新臺幣萬8,000元以下罰鍰 (2) 新臺幣6,000元以上1萬8,000元以下罰鍰 (3) 新臺幣1,200元以上2,400元以下罰鍰。-答案1</p> <p>49.錯誤率0%(2) 道路因過突發事故，足使交通陷於停滯時，執行交通勤務之警察，得調撥車道車輛通行。(1) O (2) X -答案1</p> <p>50.錯誤率0%(3) 汽車駕駛人允許無駕駛執照之人，駕駛其車輛者，吊扣其駕駛執照三個月。(1) O (2) X -答案1</p>

圖 6-12 最常答錯試題排行榜

總體測驗分數統計(4次數)		
級距	數量	統計
0-9	0%	18
10-19	14%	24
20-29	11%	22
30-39	6%	12
40-49	13%	26
50-59	17%	34
60-69	6%	12
70-79	9%	18
80-89	5%	10
90-100	0%	0
及格率20%(40/200)		

圖 6-13 線上模擬測驗成績分佈與及格率

最常使用測驗(前50名)				
1. 計程車司機駕駛法規(34)	10. 金門縣地理常識(5)	20. 南投縣地理常識(0)		
2. 台北市地理常識(22)	11. 高雄縣地理常識(4)	21. 苗栗縣地理常識(0)		
3. 台北縣地理常識(20)	12. 彰化縣地理常識(0)	22. 連江縣地理常識(0)		
4. 雲林縣地理常識(18)	13. 新竹市地理常識(0)	23. 屏東縣地理常識(0)		
5. 高雄市地理常識(17)	14. 新竹縣地理常識(0)	24. 澎湖縣地理常識(0)		
6. 桃園縣地理常識(14)	15. 台中市地理常識(0)			
7. 嘉義縣地理常識(12)	16. 台中縣地理常識(0)			
8. 花蓮縣地理常識(10)	17. 臺東縣地理常識(0)			
9. 基隆市地理常識(9)	18. 台南市地理常識(0)			
10. 宜蘭縣地理常識(7)	19. 台南縣地理常識(0)			

圖 6-14 最被重視的課程測驗排行榜

最受關心課程統計(前50名)				
1. 司機應有基本禮儀(12)				
2. 衛星計程車治安交通防護網教學(9)				
3. 如何省油?(8)				
4. 地區營業特性(5)				
5. 如何防制被宰(5)				
6. 服務態度與職業道德(3)				
7. 交通事故處理與預防(2)				

圖 6-15 最被關心課程統計排行

## 五、線上問卷

「線上問卷」是網站管理者與使用者間互動的媒介，管理者可藉由一系列的問題設計，請使用者根據其經驗回答，答題完畢後立即顯示次數及百分比統計等資訊，如圖 6-16 所示。



圖 6-16 線上問卷

## 六、會員管理專區

「會員管理專區」顯示計程車駕駛學習網站與會員學習之相關統計，讓會員快速得知自己的基本資料與學習統計等，如圖 6-17 所示。

會員管理(選擇姓名進入編輯畫面) [回首頁](#)

會員搜尋：請輸入關鍵字   .....共有11筆資料

姓名	帳號	暱稱	電話/手機	email	登入次數	加入時間	發言統計	測驗	群組
<a href="#">JJ</a>	<a href="#">jj517.hong</a> <a href="#">刪除</a>	JJ	0920651121	<a href="#">hong2@ms1.thi.com.tw</a>	56	2007/10/11 下午 11:14:07	3主題 5文章	23次 平均53分	教育講師,
<a href="#">吳中閔</a>	<a href="#">ts953115</a> <a href="#">刪除</a>	Y 閔	033280484	<a href="#">ts953115@mail.cpu.edu.tw</a>	24	2007/9/30 下午 10:23:46	7主題 3文章	2次 平均5分	教育講師,
<a href="#">test</a>	<a href="#">test</a> <a href="#">刪除</a>	test	095555555	<a href="#">test@test.test</a>	82	2007/9/18 下午 04:20:43	1主題 45文章	8次 平均73分	大眾乘客,

圖 6-17 會員管理專區

## 七、新聞與公告

計程車產業相關實體活動公告與新聞的發佈，如：法規修訂、新聞消息、網站異動、廠商活動等，如圖 6-18 所示。

### ■ 最新消息

- ▶ 交通部：計程車油價補貼 6月12日才可加值
- ▶ 健康司機來運動！
- ▶ 針對講習場地、人數、課程時間、講師遴聘、講習測驗規定、講習教材編訂、題庫製作、閱卷作業、合格證明及講習證明之發給等事宜，加以規劃建立制度。

最新消息 - Windows Internet Explorer

http://localhost:9080/newsContent?ID=2

■ 主題：  
交通部：計程車油價補貼 6月12日才可加值

■ 內容：

中央社/中央社（中央社記者黃慧敏台北三日電）部分計程車業者反映使用儲值卡加油被拒，無法享受到交通部的油價補貼措施。交通部路政司長許俊逸今天指出，由於台灣中油公司作業不及，九日才能受理計程車業者申請新卡，新卡和舊卡將一併從六月十二日起才可加值。七月起，每月三日即可辦理加值。行政院五月二十七日宣布自五月二十八日起調漲油價，交通部隨即針對公路、市區及計程車客運業完成油價補貼配套措施，補貼期間從五月二十八日到今年十二月三十一日。

網際網路 100%

圖 6-18 新聞與公告

## 八、電子報

定期由計程車駕駛學習網主動與會員以電子報方式聯繫，讓較少登入網站的會員，也能瞭解目前網站最新消息，使會員能提高重複連結網站的興



趣。本電子報具備：(1)編輯；(2)管理；(3)訂閱；(4)發送等 4 項主要功能，會員收到電子報的顯示方式為 HTML 頁面，可直接與網站連結，增加網站與會員的互動，如圖 6-19 及圖 6-20 所示。



圖 6-19 電子報頁面

計程車駕駛學習網電子報 [管理](#) [回上一頁](#)

您現在的狀態為，已訂閱！

會員:

寄發電子報：期數選擇

注意：為維護收信人權益，發信人電子郵件為您的電子郵件，主題會標明是您（真實姓名）寄送的喔！

請輸入並用,分格，每次最多10筆！

圖 6-20 電子報訂閱管理



## 6.4 駕駛 e 化平台網站技術文件

### 6.4.1 系統安裝

#### 一、硬體配備及使用軟體

- (一)電腦主機：Intel Core 2 Duo 2.53GHz。
- (二)資料庫管理系統：SQL Server 2000 SP3（含以上）。
- (三)主機軟體需求：
  - 1. 作業系統：Windows Server 2003
  - 2. 報表工具：Crystal Report 10.0
  - 3. 網站服務：IIS 4.0 service
  - 4. 其它：Java applet、Office 2003

#### 二、安裝程序

##### (一)安裝 MYSQL 5.0

- 1. 使用 MYSQL50.exe 檔案安裝資料庫軟體。
- 2. 執行 mysql-gui-tools-5.0-r12-win32.msi 檔案安裝資料庫管理工具。

##### (二)安裝 JDK 1.5

- 1. 使用 jdk-1\_5\_0\_14-windows-i586-p.exe 執行檔。

##### (三)安裝 TOMCAT 5.5

- 1. 使用 apache-tomcat-5.5.23.exe 檔案。

##### (四)安裝網站程式（需先停用 TOMCAT）

- 1. 請將 C:\Tomcat 5.5\webapps\ROOT 中所有資料清空。
- 2. 將 root.rar 檔案中所有程式含目錄解壓縮到 C:\Tomcat 5.5\webapps\ROOT。
- 3. 將 server.xml 覆蓋 C:\Tomcat 5.5\conf\server.xml 檔案。
- 4. 請到 ROOT\WEB-INF\conf\Torque.properties 修改 ROOT 密碼。
- 5. 調整 JAVA 記憶體。

## 6.4.2 系統功能架構圖

有關駕駛e化平台網站之系統功能架構如圖6-21所示。

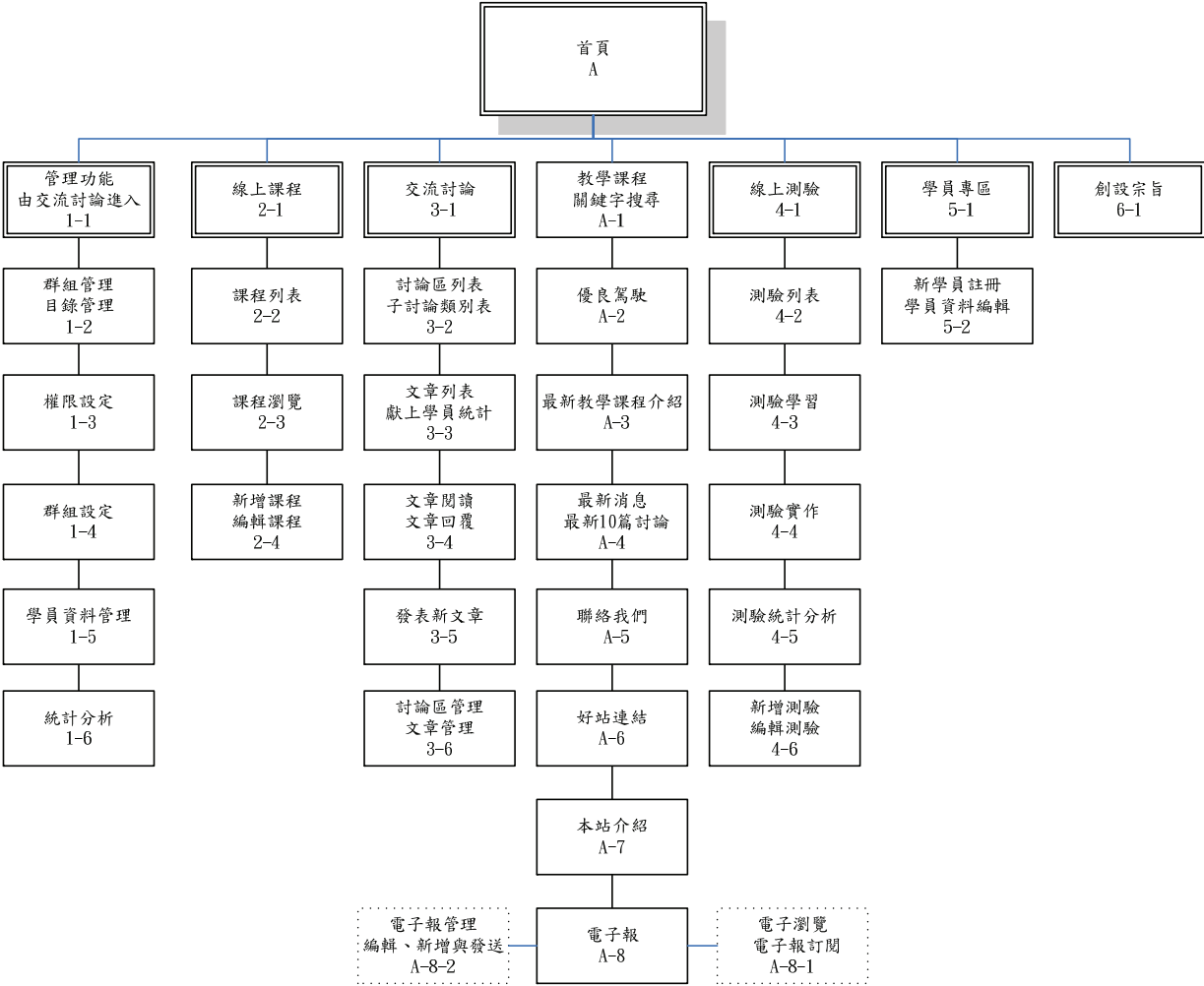


圖 6-21 系統功能架構圖

### 6.4.3 程式清單

#### 一、Java 應用程式

包含管理使用、目錄編輯應用、課程、電子報處理、相關功能、測驗、討論區、學員處理、線上人數計算、系統起使設定、系統一般操作、資料庫應用檔等相關功能。

#### 二、JSP 應用程式

包含網站系統檔、網站程式檔、系統記錄檔、JAVA 函示庫、LOG 記錄設定檔、資料庫設定檔、權限群組與目錄設定、功能使用統計、最新消息內容、討論區與課程統計、CSS 樣式檔、換頁功能、系統警告頁面、網頁影像檔等相關功能。

## 6.4.4 資料庫說明

本系統資料庫中各資料表之清單如表 6-2 所示。

表 6-2 系統資料庫中各資料表之清單

資料表名稱	說明	備註
USER	使用者資料	
ROLE	角色	
UGROUP	群組	
USER_GROUP_ROLE	使用者、角色、群組連集	
PERMISSION	權限	
PERMISSION_GROUP	群組權限	
PERMISSION_ROLE	角色權限	
PERMISSION_USER	使用者權限	
CATEGORY1	類別目錄第一層	
CATEGORY2	類別目錄第 2 層	
CATEGORY3	類別目錄第 3 層	
EXAM	測驗主題	
GRADE	測驗分數	
VOTING	題目	
RESULT	答案結果	
RESEARCH	研究教學文章	
VISITOR	參觀人數統計	
NEWS	最新消息	
FRIEND	友站連接	
EPAPER	電子報	
TOPIC	討論區主題	
DISCUSSION	討論區討論	
SYS_REC	系統其它相關紀錄	
FUNCOUNTER	各功能點閱統計	

### 6.4.5 系統設定檔說明

本系統運作所需之相關參數，紀錄在檔案 WebRoot\WEB-INF\conf\wonderful.properties 中，於啟發本系統時作用，其預設值如表 6-3 所示。

表 6-3 系統運作所需之相關參數

參數	預設值	備註
系統標題	Title=計程車駕駛學習網	
系統預設網址	Http=59.105.163.218:9080	
系統預設管理員 ID	Admin.id=2	
檔案編碼	file.charset=UTF-8	
系統編碼	charset=UTF-8	
SERVER 語系	server.charset=ISO_8859_1	
檢查訪客活動時間存活時間	session.InactiveInterval=2700	
來賓 ID	anon.user.id=1	
預設 cookie 時間 1 個星期	Cookie.live.time = 604800	
清除使用者暫存檔間隔時間	Temp.clear.time=86400000	
預設圖片（無圖片時使用）	default.pic=images/default.gif	
定義匿名使用者	system.user.anonymous=anon	
系統預設管理員群組	system.admin.group = 2	
系統預設管理員	system.admin.user.id=3	
系統公司成員群組	system.owngroup = 9	
系統預設未分類群組	system.default.group = 7	
系統預設角色	system.default.role = 3	
系統預設管理權限	system.admin.permission = 2	
系統預設無權限	system.default.permission = 1	
系統預設受限制下載目錄	system.upload.url = /data/Topic/ system.upload.url1=/data/encyclopaedia	
討論區預設權限組	Forum.category3.permission= view,post,edit,download	
討論可回答一對一問題權限	Fourm.master.service.permission =2	
預設圖片	personal.default.jpg=images/default.jpg	
起始上線人數	Home.strat.member=10124	
首頁顯示輪換的頻率	Home.show=3600000	
文章的亂數顯示筆數	Research.show=10 Research.new=40	

設定話體討論的最新的筆數	Topic.show=10	
列表最大頁數	Max.pages=10	
系統排序範圍	Max.order=100 Max.order.start=0	
系統頁面預存頁數	Max.memory.pages=40	
學歷種類	Menber.edu.type=高中職以下,高中職, 大專大學,大學以上	
會員預設國家	Menber.def.country=臺灣	
個人檔案存放路徑	Menber.path=data/member/	
個性化圖示大小 100K	Menber.pic.size=100	
個人圖檔名、寬與高	Menber.icon.name=icon Menber.icon.width=120 Menber.icon.heigh=120	
資料需等候授權	Menber.edit.success.confirm=true	
會員管理列表顯示數量	MenberAdmin.list.size=20	
線上學習討論區域名稱	Topic.learnning.name= 線上學習課程討論	
各類別列表顯示比數	Research.list.size=10	
研究文章上傳檔案大小	Research.file.size=200000	
最高同時上線紀錄的 資料庫 ID	Online.MAXcount=1	
討論區上層目錄	Fourm.C1.id=1	
使用者發言層級	Fourm.post.level=90	
每頁顯示文章數	Topic.max.show=20	
每頁顯示討論數數	Discussion.max.show=10	
是否開放會員修改自己文章	Topic.edit.discuss=true	
文章上傳檔案大小 1MB	Topic.jpg.file.mark=1000	
文章上傳檔案限制寬度	Topic.jpg.file.width=640	
文章上傳檔案限制高度	Topic.jpg.file.height=480	
主題上傳檔案路徑	Topic.jpg.file.path=data/Topic/	
EPAPER 發送間隔預設 1 分 鐘每次發送 100 人	Epaper.send.period=60000 Epaper.send.people=100	
文章上傳檔案限制寬度	Topic.jpg.file.width=640	



## 第七章 結論與建議

加強計程車駕駛員職前教育訓練與在職教育訓練，為維持駕駛員素質與保障搭車乘客安全與品質之根本方法。目前國內計程車駕駛之教育訓練僅於取得執業登記證前之 6 小時講習，內容相當有限，對於計程車駕駛員之助益不大，對提昇駕駛員素質亦相當有限。加上計程車駕駛員往往被認為是失業後再就業前的跳板，營運市場不確定，也使駕駛員未受應有之重視。歸結其因除執業門檻過低，致使進入、退出市場容易外，駕駛員未具應備之專業知識與法律常識，以及未充分了解該行業之營業特性與願景，皆為影響營運市場穩定狀態之主要因素。本研究探討國內外現行計程車駕駛員之管理制度、計程車駕駛員職前與在職訓練之制度與作法，規劃計程車駕駛員職前與在職訓練制度與內容、計程車駕駛員退休制度，並完成 e 化教育訓練平台製作。透過執行教育訓練之試辦與檢討，評估本制度實施方式並具體建議未來執行步驟，以做為未來推動實施之參考。

### 7.1 結論

- 一、本研究就國內所辦理之計程車駕駛教育訓練課程與其他職業別之從業人員教育訓練制度比較，並從目前計程車市場「供需失衡」等情況發現計程車駕駛人教育訓練之重要性，以目前政府所提供職前講習與在職講習內容與時數，實不足以應付乘客之服務需求與滿足駕駛人自我素質提升。不斷獲取新知是潮流趨勢，新知的獲得也必須越來越迅速，所以應以終生學習為目標，建立更完善之教育訓練制度與規劃更完整教育訓練內容，提供新進與執業中駕駛人順應迅速變遷之社會，增加市場競爭，促進社會進展。
- 二、除政府常態性舉辦計程車執業登記證測驗後之講習外，本研究規劃職前與在職駕駛教育訓練制度，並透過各類別之駕駛教育訓練試辦，針對不同階段計程車駕駛之需求，設計專屬教育訓練方式、課程內容與時數，建立師資資料庫，並依據試辦之成效，調整修正計程車駕駛教育訓練制度之內容與推動策略。



- 三、本研究透過「測驗前教育訓練」、「自主訓練」、「在職教育訓練」等教育訓練試辦案，總計發出 401 份問卷，分析後瞭解在各母體抽樣分析中，計程車駕駛人大部分為男性為主，且年齡集中於 40~60 歲為居多，學歷也以高中(職)為主，並為家庭主要收入來源，而計程車行業為其專職職業。大部分駕駛人對工作時間自由感到滿意，尚未加入此一職場的駕駛人對於這份薪水收入認為普通，但自主訓練的駕駛人大部分均不滿意目前工作收入；大部分駕駛人認同工作為一種服務業，甚至將其視為長期事業，贊成工作應持續學習與成長，並隨著慢慢加入計程車行業，一開始尚未入行駕駛人大部分充滿信心，到執業中的駕駛人少部分充滿信心，而越來越多人對計程車行業未來的信心感到普通或無意見，顯見計程車駕駛教育訓練制度與推動策略除必須提供駕駛人「終生學習」的機會外，期能增加其工作收入與提升計程車之社會地位。
- 四、教育訓練課程重要順序也因「測驗前教育訓練」與「在職教育訓練」之駕駛人而有所不同，測驗前訓練之駕駛人覺得重要科目依序是「事故防制與肇事處理」、「事故責任與保險理賠」、「安全防禦駕駛」等，而在職訓練之駕駛人重要科目順序為「常見交通法規問題」、「計程車路權」、「交通事故處理」，由此可見，計程車駕駛教育訓練應視其階段性的不同而給予不同的課程安排，以符合駕駛人的個人需求與社會大眾的期待。
- 五、計程車職前教育訓練制度可先由民間機構訓練就業人才，並通過測驗後再施予講習，此一制度經專家學者意見訪談與座談，獲得多數與會專家與公(工)會、合作社等社團意見領袖之認同，並建議只要全國各縣市規定與作法一致，應較符合未來國內計程車駕駛職前教育訓練的制度規劃設計。
- 六、在職教育訓練制度分為「定期講習」、「不定期講習」、「進修學習」等 3 類，執業年資每滿一定期限（以 3 年為 1 期），無重大事故或違規事件，於換執業登記證前，應接受定期在職講習課程，另本研究提出計程車駕駛人執業登記管理辦法修正草案，建議除部分教育訓練委託公(工)會或民間團體辦理教育訓練外，並強制駕駛人接受在職教育訓練，每年查驗執業登記證時（每年查驗），應於查驗登記證時一併查驗進修

學習之認可，始可通過查驗，建立駕駛人教育訓練之法源依據；另法規草案內增訂收費標準表與委辦單位(機關、團體、學校、教育訓練機構、計程車公(工)會與合作社聯合社等社團法人組織)之法源依據。

- 七、藉由 e 化教育訓練平台(計程車駕駛學習網)之完成，提升駕駛員專業素養以確保其執業能力，避免營運市場呈現不穩定狀態。目前 e 化教育訓練平台已可提供即將進入計程車產業者及現有駕駛人線上測試與學習，伴隨網頁隨時提供電子新聞與最新公告、線上問卷調查等功能，提供計程車駕駛人一個不受時間與空間限制學習環境，也提供一般網站瀏覽者與欲從事計程車客運者相關教育訓練之資訊。

## 7.2 建議

- 一、本研究所修訂之「計程車駕駛人執業登記管理辦法修正草案」，於民國 99 年度全面實施前，應持續對各地負責辦理測驗與講習業務之警察局及現有 9 萬多名計程車駕駛辦理說明會，做好宣導說明，進行良性的溝通，以減少政策施行後的阻礙。以目前整體計程車產業情況而言，要全面實施教育訓練制度有其一定的困難度，在制度轉型的過程中需要有足夠的緩衝期，並於緩衝期間逐步導正駕駛教育訓練制度於正軌。為有效推動此龐大業務，並落實於全國各縣市，建議於初期 2 年由內政部警政署委託專業團隊協助推動職前與在職教育訓練。
- 二、為健全辦理計程車駕駛人教育訓練業務，可依據計程車執業登記管理辦法第 5 條規定，訂定「計程車駕駛人教育訓練施行要點」，詳細規範執前講習及在職講習方式、內容、課程、講師、時數與收費等，且對教育訓練機構的設置、條件與管理等亦應有詳細的規定。但由於「計程車駕駛人教育訓練施行要點」與「計程車駕駛人執業登記管理辦法」在法律的位階不同，為使法令設計能更完備，建議內政部警政署參考本研究建議草案(附錄 4)內容，進一步研議。
- 三、估計每年領有執業登記證人數將維持在 9 萬人左右，若以每年 6 分之 1 流動率來估計，新領執業登記證總人數約為 1.5 萬人，則職前與在職講習訓練需求估計約為 117 萬人-小時。每小時訓練成本以 100 元估算，則每年約需 1.17 億元，若完全由政府補助勢必不可行，因此，計程車駕駛教育訓練收費需納入執業登記管理修正辦法內。實施初期，若委辦機構財源不足或無經濟規模時，可向勞委會職訓局申請訓練補助經費。長期而言，政府需輔導計程車駕駛教育訓練機構，使其經營管理逐漸步上軌道後，給予一定程度可調整收費的權力，讓共同營業區內各家教育訓練機構能有效率競爭，最終達到訓練品質提升與財務自給自足的能力。
- 四、教育訓練業務推動的去任務化、委外化或地方化應為未來逐步施行的目標，故計程車駕駛教育訓練機構的品質管理應有一定的規範。初步由警察局委外辦理時，應視其辦理經驗、場地、師資與內容等，選擇優良的

訓練機構辦理之。為了輔導教育訓練機構逐步成為專門的計程車訓練學校，則應將委外經營權期限訂為 5 年以上，並於契約內要求訓練機構必須於 5 年內取得國際教育訓練品質認證 (ISO10015) 或我國勞委會之教育訓練品質認證 (TTQS)。

- 五、在實施在職教育訓練時，對於目前已經存在計程車市場中執業的駕駛，應先有大規模的宣導，講習時機可配合執業登記證每年 1 次的審驗與 3 年 1 次的換證，駕駛亦可視其本身的需要自行報名進修學習，辦理執業登記證之警察局則應審查駕駛是否滿足每年 8 小時以上的講習。講習時數的查核方式應自動化處理，教育訓練機構的資訊系統應可授權駕駛及警察同仁查詢，將可避免列印紙張的浪費。另外，未來可應用 IC 智慧卡管理計程車駕駛紀錄，方便駕駛人及相關執法人員隨時檢視教育訓練時數是否達到法定時數，不僅可以簡化查驗程序、降低人力耗費、減少管理費用，更可增加管理者與駕駛的便利性。
- 六、計程車駕駛人的管理由內政部主管，係因政府將駕駛人視為社會管理的一環，但警察局目前業務眾多且非測驗與教育訓練專業，應可考慮逐步將此業務移交予交通部主管。且現行計程車管理權責單位眾多，若無可跨行政轄區的管理單位，對於費率、牌照與執業登記證等管理容易產生不一致的現象。建議先調整營業區域劃分方式，再設置一個跨行政轄區的計程車管理中心，將計程車管理業務與內政部駕駛人執業登記證業務納入。其業務可劃分為執業登記證管理、測驗、職前與在職講習、牌照監理、費率調整、申訴處理與服務品質評鑑等。可讓警政單位專才專用，亦可使計程車業務事權統一，避免各地方政府政策協調的困擾與政策不一致的問題。
- 七、本計畫試辦在職教育訓練的回訓率僅 5 成，未來除應修法強制規定參加外，建議未來推動時，可以給予接受在職教育訓練的駕駛優先加入機場、車站及共乘排班優先之誘因，吸引駕駛參與教育訓練，增加回訓率。
- 八、e 化教育訓練平台功能與內容設計應考慮使用者特性與習慣，才能提高駕駛使用的機會。本 e 化教育訓練平台可優先考慮移轉給內政府警政署測試與推廣，並持續朝向能增加收入、提高服務品質及增加駕駛人需要知道的資訊（例如：優良駕駛選拔方式、子女教育補助金請領等與自身權益有關的事項）持續新增內容與功能。



## 參考文獻

1. 內政部警政署，「強化計程車駕駛員人執業管理計畫」，2004 年 12 月。
2. 史習平，「日本、新加坡計程車經營管理考察報告」，交通部運輸研究所出版，2000 年 12 月。
3. 史習平，「應用智慧型運輸系統技術促進計程車產業升級之策略與實務出國報告」，交通部運輸研究所，2004 年 11 月。
4. 史習平、翁美娟、王穆衡，「計程車駕駛員教育訓練制度之初探」，交通部運輸研究所，2005 年 12 月。
5. 交通部統計處，「臺灣地區計程車營運狀況調查報告」，2002 年 8 月。
6. 交通部統計處，「臺灣地區計程車營運狀況調查報告」，2004 年 9 月。
7. 李佳蓉，「以法律經濟觀點論前科與就業：以計程車駕駛人禁業規定為例」，國立臺北大學犯罪學研究所碩士論文，2007 年 1 月 5 日。
8. 周文生，「91 年度臺北地區計程車營運情形調查」，臺北市政府交通局與臺北縣政府交通局共同委託中華民國運輸學會辦理，2002 年 11 月。
9. 周文生，「93 年度臺北地區計程車營運情形調查」，臺北市政府交通局與臺北縣政府交通局共同委託中華民國運輸學會辦理，2004 年 11 月。
10. 周文生，「計程車駕駛人專業證照制度之研究」，交通學報第 5 卷第 2 期，91 至 118 頁，2005 年 12 月。
11. 周文生、曾平毅，「臺灣省 87 年度計程車評鑑及其管理改善之研究」，臺灣省政府交通處委託中央警察大學交通系，1998 年 6 月。
12. 林重昌，「臺北市計程車營業方式改善策略之探討」，警政學報，第 15 期，16 至 27 頁，1988 年 6 月。
13. 林進元、李宏振，「論計程車駕駛人執業管理」，87 年道路交通安全與執法研討會，1998 年 6 月。
14. 林豐福、張開國、葉祖宏，「我國執業駕駛執照考領及持用有效條件管理之探討」，93 年道路交通安全與執法國際研討會，2004 年 9 月。
15. 紀俊臣、石發基、張開國、楊國滿、趙海華、陳金盛、謝鼎然、于布恩，「臺北市計程車問題之研究」，臺北市政府研究發展考核委員會研究報告專輯第 82 號，1986 年 11 月。

16. 陳武正，「86 年度臺北地區計程車營運情形調查」，臺北市政府交通局委託，交通大學交通運輸研究所辦理，1997 年 6 月。
17. 曾平毅，「臺北市計程車之營運管理課題與對策」，運輸，第 20 期，1 至 16 頁，1993 年 6 月。
18. 曾平毅，「臺北市計程車營運及其管理狀況」，都市交通，第 42 期，30 至 37 頁，1989 年 11 月。
19. 藍武王，「臺北地區計程車營運情形調查」，臺北市政府交通局委託交通大學交通運輸研究所辦理，1995 年 6 月。
20. 藍武王、周文生「臺北地區計程車營運管理制度及費率結構之研究」，臺北市政府交通局委託國立交通大學交通運輸研究所，1997 年 2 月。
21. 中華民國運輸學會，「95 年度臺北地區計程車營運情形調查」，2006 年 12 月。
22. 中華民國運輸學會，「95 年度高雄市計程車營運情形調查」，2007 年 2 月。
23. 王儷玲，「預約無憂退休生活—退休理財規劃應掌握的 3 大原則」，2007 年 6 月。
24. 張秋政，「完整的新世紀社會安全制度—整合退休金、長期照護、醫療保健及其他於一體」。
25. 紀麗君，「退休年齡逐年下降」，錢雜誌，2006 年 2 月。
26. 張鎮坤，「完整醫療保障規劃越早越好」，時報資訊，2007 年 9 月。
27. 行政院勞委會中部辦公室網站，<http://www.labor.gov.tw>
28. 行政院勞委會職業訓練局網站：<http://www.evta.gov.tw>
29. 紐約市計程車委員會網站：  
<http://www.nyc.gov/html/tlc/html/home/home.shtml>
30. 舊金山計程車委員會網站：  
[http://www.sfgov.org/site/taxicommission\\_index.asp](http://www.sfgov.org/site/taxicommission_index.asp)
31. 東京計程車中心網站：<http://www.tokyo-tc.or.jp/index.cfm>
32. 新加坡陸運局網站：<http://www.lta.gov.sg/>
33. Colin H. Aletr，「Evaluation of Public Transit Service：the Level-of-Service Concept」，Maryland-National Capital Park and Planning Commision ,pp.37-40.

34. Arnott, R., 「Taxi Travel Should Be Subsidized,」 *Journal of Urban Economics*, Vol. 40, 1996, pp. 316-333.
35. Kang, C. H. 「Taxi Deregulation: International Comparison,」 *The University of Leeds, Ph. D. Dissertation*, Aug. 1998.
36. Schaller, B., 「Elasticities for Taxicab Fares and Service Availability,」 *Transportation*, Vol. 26, 1999, pp.283-297
37. Sillars, L. 「Do you know who your cabbie is?」 *Alberta Report* 23, 16 , 1996.
38. Skok, W., 「Knowledge management: New York City taxi cab case study,」 *Knowledge and Process Management*, 10(2), pp. 127-135, 2003.
39. Stenning, P. C. *Fare Game, Fare Cop: Victimization of, and Policing by, Taxi Drivers in Three Canadian Cities*. Ottawa: Research Statistics and Evaluation Directorate. Victorian, 1996.
40. Yang, H. and Wong, S. C., 「A Network Model of Urban Taxi Service,」 *Transportation Research B*, Vol. 32, 1998, pp. 235-246.
41. Wong, S. C. and Yang, H. 「Network Model of Urban Taxi Service: Improved Algorithm,」 *Transportation Research Record*, Vol. 1623, 1998, pp. 27-30.
42. Yang, H., Wong, S. C. and Wong, K. I., 「Demand-Supply Equilibrium of Taxi Services in a Network under Competition and Regulation,」 *Transportation Research B*, Vol. 36, 2002, pp. 799-819.





## 附錄 1 第 1 次專家學者座談會會議紀錄

一、時間：民國 97 年 5 月 30 日(五)上午 10 時

二、地點：交通部運輸研究所 5 樓會議室

三、主席：周副教授文生

記錄：李欣育

四、出席人員：如簽到表

五、議題討論：

- (一)目前警察機關僅提供測驗題庫資料給駕駛人閱讀，可否增加開辦申請考領計程車駕駛人執業登記證考試之職前教育訓練班，提供駕駛人學習機會？
- (二)現行計程車駕駛人執業講習時數僅 6 小時，訓練時數與課程內容不足，應如何增加上課時數與課程內容？
- (三)如何推動與執行計程車駕駛人在職講習？除了內政部警政署預定於民國 99 年起開始實施 3 年換證前必須參加 4 小時在職訓練課程外，是否需要增列每 1 年審驗執業登記證時，駕駛人必須出具年度內參加業者、公工會或其他訓練機關之教育訓練課程達一定時數以上之規定？

六、討論內容：

(一)交通部運輸研究所王組長穆衡：

- 1.根據此次計程車駕駛人職前訓練對訓練學員之調查發現，學員平均年齡在 45 歲以上，且在過去 3 年之中大部分都曾經換過工作，顯現出中年工作發生的重大轉變，因為無法與年輕人競爭，而使其選擇計程車這個行業，希望得到有尊嚴的工作，但是他們所預期得到的工作收入與我們調查現況司機的實際平均收入是有差距的。
- 2.計程車駕駛人職前訓練除了能夠讓學員應付考試以外，也可以進一步讓他們更了解計程車的產業現況，輔導使其心理準備，避免因認知錯誤而進入這個計程車行業。
- 3.政府相當重視計程車相關業務，除了近來計程車油價補助政策外，其他相關的措施也陸續實施。
- 4.希望藉由此次研究計畫的機會，不是研究完了就結束而已，而是與各公工會領袖溝通，讓研究成果能夠真正與實務結合開花結果。
- 5.未來可藉由「休耕方案」及轉職教育來調整計程車產業整個體質，輔導不適合之計程車司機提供資訊協助其轉行，方可落實計程車駕駛人教育訓練。

(二)中華民國計程車客運商業同業公會全國聯合會陳理事長燈：

- 1.計程車駕駛人職前訓練無論是先受訓後測驗，或先測驗後講習，講習時間應延長為3至5天，且必須為全國一致。
- 2.很多計程車的問題需要靠講習來解決，如：禮節、法規、地理環境、保險...等課程。
- 3.在職訓練應該要強制規定，1年1次，1次4至8小時，車隊自主訓練時數應可抵免。
- 4.政府應訂定法令強制駕駛人穿著制服，車燈殼規格統一。

(三)中華民國全國駕駛員職業總工會黃秘書長淑惠：

- 1.駕駛人的容易進入或退出市場，造成計程車行業地位偏低，而為一般大眾所輕蔑，所以職前訓練目的應首重如何提升計程車駕駛人的社會地位。
- 2.同意陳理事長訓練天數應全國一致性。
- 3.建議課程內容加入「紅單申訴」及「工作權利與義務」，教導駕駛人如何填寫申訴單，爭取自身權利等。
- 4.建議建立講師資料庫，供辦理講習師資聘用參考，如：參考勞委會網站內容，可得知老師專長。
- 5.建議應建立「計程車駕駛員管理法」，藉以提升計程車社會地位。
- 6.受訓之識別證明可由警政署來管制認證或授權委辦單位來發放，並置於計程車內供消費者參考。

(四)臺北市職業總工會鄭力嘉先生：

- 1.北、中、南各區域設計之課程是否相同？計程車職前訓練應可自由選擇性、鼓勵性而非強迫。
- 2.建議課程內容加入「勞資雙方相關契約與注意事項」與「計程車司機生涯規劃」，除可避免駕駛人與車行發生糾紛外，並協助計程車駕駛人做好相關生涯規劃。
- 3.建議政府編列預算提供駕駛人服裝費，有效打理駕駛人門面。

(五)臺北市公共運輸發展協會洪秘書長鈞澤：

- 1.應打破「今天計程車不在街上繞就沒收入」的迷思，目前計程車空車率高的情況下，若要認真算起來，實施教育訓練並不會減少計程車駕駛人的收入。
- 2.是否可以在駕駛人在每3年換證期間，由政府訂定淘汰制度，而非100%的通過，並結合考用合一，市場需要多少司機，就開放多少名額人數，相信可

以有效提升計程車駕駛人素質。

(六)行政院勞工委員會職業訓練局陳科長世昌：

- 1.若訓練活動能從 TTQS 來看，應首重規劃訓練之「目的」與績效指標關係，是否能解決問題？並依照「規劃、設計、執行、查核、評量」等步驟使得訓練更有效率。
- 2.職前訓練目的為何？是建立正確認知還是協助取得執業資格效率性，若是建立正確認知，則應思考學員在訓練後對於是否知道本身適不適合踏入計程車行業（適任性與否）為首要指標，若是協助取得執業資格效率性，則要思考學員在訓練後的通過考試的及格率，因此訓練活動是否辦的成功，必須先釐清訓練的目的為何，在職訓練目的也必須重新思考，是要建立計程車職業的整體形象，還是依照法律規定每 3 年回訓 4 小時，只要做好司機的品管、安全、效率、守法性，每個層次都有需要被解決的問題。
- 3.職訓局並未辦理計程車司機職前訓練的活動，而是採結合外部訓練單位，如公工會團體，若本研究之職前訓練課程確認後以及市場上的需求考量，職訓局有相關計畫可以支援協助，並採委託辦理或補助辦理的方式進行。
- 4.在職訓練部分，不論是警政署 3 年回訓規定或業者自發性的自主訓練，在課程經過職訓局審核、15 歲以上至 65 歲以下的在職勞工的前提下，職訓局亦有協助個別在職勞工本身參加在職訓練。
- 5.參訓是計程車駕駛人的一種自我投資，制服可由政府購買，但是如何穿的得體？是否整齊？計程車駕駛人必須對於本身行業要有一種價值觀，懂得投資自己才是重要。在油價不斷上漲的時代，民眾將會選擇搭乘大眾運輸與計程車，計程車產業將擁有市場性與願景。
- 6.建議結訓證書加入識別標章，放置計程車內供消費者參考，或是給予優良駕駛的識別或表章等等。

(七)內政部警政署梁警務正強銘：

- 1.同意辦理職前教育訓練班，惟因警察機關人力不足，優先考量委辦並由公工會、合作社、非營利事業公益性團體。
- 2.在不考慮經費前提下，上課時數應為 3 至 5 天，訓練內容為交通法令、職業道德、服務精神、營業技巧、駕駛安全機械操作，另外是否應先確認上課內容，然後再計算上課時數較為合理。
- 3.同意出具訓練證明作為憑證，以及職前與在職講習由法規訂定範圍與授權委

辦事項。

4. 先前辦理先講習後測驗時，因遭遇到計程車駕駛人反映浪費時間而改為「先測驗後講習」的做法。
5. 警政署預計辦理 3 年 1 次之在職講習目前為 4 小時，著重於法規修正宣導、地理環境變動、社會之脈動為內容；且因人力考量，並希望採用委辦方式辦理。

(八) 臺北縣政府警察局交通隊許分隊長世榮：

1. 警察機關因人力不足，建議委託公工會或民間團體辦理職前教育訓練班。
2. 課程內容應著重於法律規定、勞僱關係、駕駛人需求、消費者觀感等，且應以強制回訓為優先。

(九) 臺北市政府警察局交通大隊黃分隊長翰磊：

1. 警察機關因人力負荷大，無法開辦職前教育訓練班，並與警察主要任務衝突，況且北北基計程車執業登記證考試題目是由我們單位命題，將會遭到司機的質疑考試的公平性。
2. 本單位實施計程車職前講習問卷調查中有關提及訓練時數與內容是否不足問題，大部分駕駛人傾向時數越少越好，但仍有 25% 的學員想學習更多東西，另新竹市辦理之講習，有道路安全駕駛實作，學員反應良好。
3. 在職訓練應強制性，若要以鼓勵取代強制，必須要有配套措施，否則駕駛人不會願意來訓練，並以委託辦理為主。

(十) 交通部運輸研究所史研究員習平：

1. 此次試辦之講習，讓我感受到每位學員學習的高度熱忱，並不是為了考試而是希望能夠學習更多。
2. 職前講習應定義為「執業前的重點提示」，且因執業區域不同而有所區別。
3. 可參考國外的計程車駕駛人報考之資格限定(如：計程車學校畢業)，將有助於訓練完整性。

(十一) 內政部警政署莊副組長鴻鈞（書面意見）：

1. 原則同意增加「職前教育訓練班」；但警察機關無法辦理，在委辦情形下，是否以計程車公(工)會、合作社等社團及非營利之公益性團體為優先考量。
2. 在不考慮經費問題時，上課時數為 3-5 天，原則上為 5 天，最低 3 天；訓練內容除交通法令外，建議考量增加「職業道德」(著重於「服務精神」)、「營業技巧」(如營業成本計算)及「車輛機械特性常識」(駕駛安全性之機械操作)

等課程。

- 3.原則上同意以出具訓練證明為認證憑證。在推動、執行「在職講習」以訂定法規為辦理依據，較為適當，並以法規明確訂定授權委託辦理事項，在計程車公(工)會等被委託單位接受委託辦理時，較易執行。

#### 六、主持人結論：

- 1.在職訓練警政署辦理 3 年 1 次 4 小時，其他不足部分可採用認證抵免方式規劃執行。
- 2.有關黃秘書長淑惠提供的建議，師資資料庫之建立，將透過相關調查及篩選，本計畫所規劃建置之計程車駕駛人教育訓練平台，可將師資資料庫納入，並同時提供相關計程車資訊；另若要採認證方式，而認證單位均需有政府嚴格考核制度搭配實施。
- 3.本研究訓練試辦計畫是由駕駛人自由報名方式，並非強迫性，至於課程內容配合各階段(如：考試前、職前教育、在職訓練等階段)而有不同的內容設計。
- 4.有關淘汰制度可以試著評估，並建立計程車駕駛人的考核制度與機制。
- 5.在職與職前訓練學員是否願意參加，而市場需求究竟在哪裡？將是我們面臨的挑戰。
- 6.近來警政署相關措施的實施，如：計程車司機考試門檻提高，因為採漸進式方式提高門檻，因此短期間不容易看到效果。
- 7.臺北縣市登記有 6 萬多的計程車駕駛人，若每年辦理 1 次 4 小時或 3 年 1 次 4 小時的講習，將會產生很大的業務量，可否由委託某單位經認證協助辦理，或由北中南汽訓所辦理。
- 8.目前課程科目分別設計為 2~3 小時，的確對於駕駛人很顯然的不足，而國外經驗均為一段很長時間且都有實作課程，惟制度需不斷執行、修正才能完備。
- 9.感謝各與會人員撥冗參加，同時也提供了相當寶貴之意見，這些意見納入本計畫之研究參考，希望能建立一套良好的教育訓練制度。

#### 七、散會：12：30



## 附錄 2 第 2 次專家學者座談會會議紀錄

一、時間：民國 97 年 10 月 29 日(三)上午 10 時

二、地點：交通部運輸研究所 5 樓會議室

三、主席：周副教授文生

記錄：侯釋淵

四、出席人員：如簽到表

五、討論議題：

(一)修訂「計程車駕駛人執業登記管理辦法」部分條文。

(二)增訂「計程車駕駛人教育訓練施行要點(草案)」。

六、討論內容：

(一)交通部運輸研究所王組長穆衡：

- 1.感謝警政署之協助合作，使得本研究之教育訓練可以與實務結合並執行。
- 2.希望本次能藉由各與會單位的寶貴建議，針對 2 項討論議題做完整的探討與修正意見。

(二)中華民國計程車客運商業同業公會全國聯合會陳理事長燈：

- 1.針對修訂「計程車駕駛人執業登記管理辦法」部分條文，計程車駕駛人執業前講習 30 小時時數過長；收費標準每小時 100 元，執業前講習需繳交 3000 元，對駕駛人來說負擔過重。
- 2.建議參加講習的地區要確實依各縣市劃分，避免有跨縣市參加講習的情形，造成駕駛人的困擾。
- 3.計程車駕駛人教育訓練及執業登記管理辦法務必要全國一致作法。
- 4.計程車駕駛人的教育訓練，應由具有公信力的單位來辦理。

(三)有限責任中華民國計程車運輸合作社聯合社-許理事主席祖英：

- 1.針對修訂「計程車駕駛人執業登記管理辦法」部分條文，建議把聯合社放入辦理團體內。
- 2.計程車駕駛人執業前講習 30 小時有其必要性，且時數剛好；收費標準建議在 2000 元以下；講習次數建議 1 至 2 個月辦理 1 次。
- 3.換發執業登記證時，建議可以使用 IC 智慧卡，同時將講習暨相關紀錄加入，可避免偽、變造證照之情形。

(四)有限責任中華民國計程車運輸合作社聯合社-趙又奇先生：

- 1.同意許理事主席的看法，針對修訂「計程車駕駛人執業登記管理辦法」部分



條文，建議把聯合社放入辦理團體內。

- 2.新領執業登記證之前，務必要上完 30 小時的教育訓練，以顯示出對計程車駕駛這個行業的尊重，對整個運作狀況及相關情形能有初步的了解。
- 3.同意陳理事長燈的意見，計程車駕駛人的教育訓練，應由具有公信力的單位來辦理。

(五)中華民國全國駕駛員職業總工會黃秘書長淑惠：

- 1.針對修訂「計程車駕駛人執業登記管理辦法」部分條文內容的第 3 項和第 5 項，「講習證明文件」及「講習標準」名稱建議修改為講(學)習。
- 2.針對修訂「計程車駕駛人執業登記管理辦法」部分條文內容的第 2 項，團體和社團 2 者之間由何不同？是否可合併為一個名稱？
- 3.對於講習收費標準的部分，建議訂定上限。
- 4.針對增訂「計程車駕駛人教育訓練施行要點(草案)」第 10 點，建議修改「資深優良駕駛人」的名稱。
- 5.針對增訂「計程車駕駛人教育訓練施行要點(草案)」第 11 點，教育訓練機構的設立標準是否會訂的過高？

(六)臺北市職業總工會鄭理事長火賜：

- 1.建議教育訓練能有效運用政府資源，減少計程車駕駛人的經濟負擔，同時能由交通部負責辦理，而非由內政部警政署辦理。
- 2.建議每年 2 至 4 小時的講習，由警政署來做政令宣導。
- 3.教育訓練應該於考領職業駕駛執照時，就要由交通部辦理並要求駕駛人，而非等到考領執業登記證時才辦理。

(七)交通部公路總局北部訓練所鄭課長建富：

- 1.針對增訂「計程車駕駛人教育訓練施行要點(草案)」，須審慎了解其法律位階，條文內容不應以第 1、2...條表示，而是要以第 1、2 點的方式來修訂。
- 2.執業前的教育訓練相當重要，應包括安全駕駛、服務態度...等相關課程。
- 3.教育訓練應配合督導與管理機制，避免教育訓練流於形式。

(八)臺北縣政府警察局交通大隊許分隊長世榮：

- 1.警察機關因人力不足，建議委託公工會或民間團體辦理教育訓練。

(九)臺北市政府警察局交通大隊黃分隊長翰磊：

- 1.同意許分隊長世榮的意見，因警察機關的人力及相關資源有限，建議委由相關單位辦理教育訓練。

- 2.辦理教育訓練之前，應做好相關的政令宣導，讓計程車駕駛人對新的作法有全面性的了解。

(十)內政部警政署交通組莊副組長鴻鈞：

- 1.換發執業登記證時辦理講習可有效約束計程車駕駛人，但基於人力及相關資源考量，建議委託相關單位辦理教育訓練。
- 2.希望可藉由教育訓練的課程，教導計程車駕駛人正確的觀念。
- 3.建議將辦理教育訓練評鑑的內容，加入「計程車駕駛人執業登記管理辦法」或「計程車駕駛人教育訓練施行要點（草案）」。

(十一)交通部路政司張簡任技正舜清

- 1.「計程車駕駛人執業登記管理辦法」與「計程車駕駛人教育訓練施行要點（草案）」法律位階不同，必須詳細考慮各項要點是否有提升至管理辦法的必要，以避免影響教育訓練制度的可行性。
- 2.除了執業登記證以外，建議將駕照也加入 IC 智慧卡，可對計程車駕駛人的相關紀錄作良好的管理。
- 3.職業駕駛執照考試與計程車駕駛人職前講習，2 者是完全不同的概念，有不同的出發點，且職業小客車駕駛執照並非一定就是計程車駕駛人，因此，不應將 2 者結合。
- 4.若運輸業管理規則將計程車產業納入相關規定，將可以使制度更完善。

(十二)交通大學交通運輸研究所黃所長台生

- 1.本次研究計畫重點在於如何透過有效的教育訓練制度，將理想融入於制度，再慢慢修改執行面，進而提升計程車駕駛人的品質，提高社會地位。

(十三)交通部運輸研究所史研究員習平：

- 1.同意周老師意見，將執業前講習 30 小時，切割成 2 大部分，一部分為考照前講習，另一部分為執業前教育講習，且同樣具有其重要性。

六、主持人結論：

- 1.有關許理事主席的建議，會將聯合社納入辦理教育訓練之團體。
- 2.有關 IC 卡結合計程車相關證照的建議，確實是一個很好的構想，可針對駕駛人參加的各項講習做完整的紀錄，避免偽、變造相關證明文件的問題。
- 3.將執業前講習 30 小時切割成 2 部分，一部分為執業登記證考前講習，另一部分為執業前教育講習。
- 4.可試著要求主管機關在駕駛人查驗前通知駕駛人前來講習，採一併查驗之方

式辦理，以免駕駛人奔波主管機關，增加便民服務。

- 5.考職業駕照前的確應更嚴格要求駕駛人相關的駕駛技能，惟有些計程車課程仍應在執業前針對駕駛人實施講習，使計程車駕駛人更能了解計程車相關產業的問題與現況，並強化個人的專業技能。
- 6.此次考前講習試辦經驗，得知北部訓練所場地、設備齊全，因此各單位若要辦理相關在職講習訓練或其他自主訓練，可考慮與北部訓練所洽借場地。
- 7.感謝各與會人員撥冗參加，同時也提供了相當寶貴之意見，這些意見將納入本計畫之研究參考，希望能建立一套良好的教育訓練制度，會後若與會先進有其他意見，可用書面或口頭方式提供本研究團隊參考研究。

七、散會：12：00

## 附錄 3 期中報告審查意見處理情形表

### 交通部運輸研究所合作研究計畫

☒期中 ☐期末報告 審查意見處理情形表

計畫名稱：計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之規劃與建立(II)

執行單位：中華民國運輸學會

參與審查人員 及其提之意見	合作研究單位 處理情形	本所計畫承辦 單位審查意見
<p>中華民國計程車商業同業公會</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 駕駛員常抱怨執業登記證考試內容，因此在測驗前講習是有其必要性。</li> <li>2. 講習內容應加強駕駛服務態度，如與乘客之應對、服裝儀容等。</li> <li>3. 針對常違規的駕駛，不定期召回訓練、講習是有其必要性。</li> <li>4. 建議於研究報告書中，不要提及任何車隊名稱，以避免廣告之嫌。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本計畫已規劃及試辦考試前的職前講習，協助駕駛員準備執業登記證考試。</li> <li>2. 依建議事項於課程規劃中加強駕駛人服務禮儀、應對進退等訓練。</li> <li>3. 已納入本計畫制度設計範疇，並建議修訂相關法規，強制要求駕駛人定期或不定期接受講習。</li> <li>4. 依建議內容將報告書中提及之車隊名稱或 LOGO 從中刪除。</li> </ol>	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>中華民國全國駕駛員職業總工會</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自去年 9 月 1 日至目前為止，網站參訪已達 91 萬人次，可見有很多人關心此項議題。</li> <li>2. 教育訓練對駕駛員而言，可提升執業能力，相當重要。希望行政部門能授權民間辦理，對辦理單位實施認證制度。</li> <li>3. 在現行計程車駕駛員收入不豐的情況下，如何吸引駕駛員上課非常</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. e 化平台網站目前尚在測試中，試用者有權限方面的限制，後續將提供更高權限的測試項目。網站中除提供臺北市政府交通局評鑑優良的車隊名稱與超連結外，其他地區評鑑優良業者亦可納入。</li> <li>2. 民間教育訓練機構有認</li> </ol>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>重要。</p> <p>4.課程設計方面，建議增加駕駛員對工作價值觀念的建立。</p>	<p>證機制，不是任何單位都可以辦理。認證機制將於期末報告中敘明。</p> <p>3.本計畫將研提法規修訂，強制規範駕駛人定期參加訓練課程，並且規劃能吸引駕駛員學習之課程與教材，以有效幫助駕駛人提升執業技能。</p> <p>4.有關增加駕駛員對工作價值觀念的建立，已分別納入本計畫試辦職前與在職訓練課程中。</p>	
<p>中華民國計程車駕駛員職業工會總會</p> <p>1.勞委會職訓局有辦理職業訓練，建議能予以結合。</p> <p>2.什麼車隊是合法？什麼車隊是不合法？法規沒有明確定義。若再不加以定義管理，恐會加速惡化市場秩序。</p>	<p>1.依建議內容，將繼續與勞委會職訓局協調溝通，希冀能結合計程車駕駛人教育訓練。</p> <p>2.目前相關法令對車隊的角色定位模糊，本計畫將建議主管機關儘速修法釐清。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>有限責任中華民國計程車運輸合作社聯合社</p> <p>1.合作社早在7,8年前就開始進行在職教育訓練，很高興政府終於感受到教育訓練對計程車駕駛的重要性。</p> <p>2.線上測驗如何確定考試人身分？最終產出的實體是什麼？建議加以說明清楚。</p>	<p>1.在職教育訓練的確經過業界多年努力，亦為本計畫之主要研究動機與目的。</p> <p>2.目前網站提供的線上測驗是屬模擬考性質，未來環境與技術成熟時，則可實施現場線上測驗。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>內政部警政署</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.在職教育訓練分為自主性訓練與警察機關辦理訓練。建議課程可以進行類別區分，各類別下的科目可隨時事做彈性調整。</li> <li>2.建議能區分哪些課程適合警察機關辦理？哪些課程適合民間辦理？</li> <li>3.規畫課程項目很多，接受委辦單位是否有能力辦理這麼多項教育訓練？建議採用分類方式辦理，讓各委辦單位就自己專長辦理專業課程。</li> <li>4.建議訂定教育訓練場地、師資條件的標準。</li> <li>5.臨時執業登記證與在職講習結合是很好的構想，與在職教育訓練結合後，可以補足目前通過考試以後僅6小時講習的不足。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.依建議內容將課程科目進行類別區分。</li> <li>2.依建議內容，除將課程科目進行分類外，並區分為應由政府機關強制辦理的科目或可委由民間團體辦理的科目。</li> <li>3.學員的基本學習條件不一，而有不同面向的學習需求，因此，本計畫將規劃訓練單位可依據學員需求與單位特性發展單一類科或多重類科訓練課程。</li> <li>4.有關教育訓練機構的資格條件，本計畫將參考現行駕訓班師資條件、勞委會TTQS訓練機構資格條件，整合規劃標準，於期末報告中清楚交代。</li> <li>5.因牽扯到考試的改變，臨時執業登記證並未納入本計畫有關教育訓練制度範籌，惟將建議內政部警政署參考國外先進國家之作法，納入執業登記證管理制度中。</li> </ol>	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>交通部公路總局</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.本局開辦的96年英語訓練因沒有人報名，且過去有駕駛反映15小時的訓練對駕駛員營業幫助不大，無法應用，因此目前已停止辦理。</li> <li>2.本案試辦計畫皆以北部計程車駕駛人為對象，日後全國使用統一制度的話，是否適用於南部駕駛人，</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.訓練時間有限，要把外語學好的確有困難，正如中正機場規劃要求駕駛人必須通過全民英檢等語文檢定考試，才准予駕駛人排班，未來要實施恐有阻力。</li> <li>2.臺北地區佔全國計程車</li> </ol>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>應予以考慮</p> <p>3.問卷調查中，有些項目的滿意度不高，其原因在哪？若能深入探討更好。</p> <p>4.都會區捷運系統陸續通車，運輸市場改變，在城鄉差距越來越大的情況下，對於如何設計一套制度，同時提升駕駛人服務品質、吸引顧客搭乘，應加以考量。</p> <p>5.訓練e化的構想很好，但駕駛人每天工作12小時，如何吸引駕駛人主動學習？應加以考量。如在油價高漲時代，教導駕駛人如何省油，如何降低空車率等，讓駕駛覺得每次進入網站都可以學到東西。</p>	<p>數量大宗，所以選擇以臺北地區為主。中南部意見，將透過其他方式納入蒐集。</p> <p>3.依建議內容，應更深入了解問卷項目不滿意的原因。</p> <p>4.依建議內容，考量設計一套同時提升駕駛人服務品質及如何吸引顧客搭乘課程設計。</p> <p>5.依建議內容，e化網站不僅應持續開發，並應持續管理，更新最新資訊，駕駛人資訊並提供成功案例經驗，來吸引更多駕駛人來點閱學習。</p>	
<p>國立成功大學交通管理學系林教授佐鼎</p> <p>1.師資、教材、課程在所有其他教育訓練都發生同樣問題，如何設計規劃好的架構是成功的關鍵所在。</p> <p>2.e化內容陸續建置，目前設計是以職業駕駛人為主。建議能將使用者分層級，並可提供一般民眾使用。若能讓計程車駕駛人一上網就想先瀏覽此網站，則此網站就能達到設計的效果。</p> <p>3.進行計程車評鑑時，常為業者批評擾民而不願意配合。若網站能結合評鑑結果，增加評鑑優良業者曝光率，業者有誘因後，較願意配合政府評鑑作業。</p> <p>4.本研究許多統計檢定分析只說明顯著、不顯著，建議應加以說明其背後隱含的意義。</p> <p>5.報告書中許多用字、引用等錯</p>	<p>1.依建議內容，並參考勞委會TTQS架構，於期末報告中完整說明師資、教材、課程等。</p> <p>2.網站建置的構想是想提供有興趣進入此一行業的民眾及目前是計程車駕駛司機者，因此網站除提供計程車考試題庫外，將增加有關計程車駕駛人權益、計程車爭議案件、法令解釋，提供計程車駕駛人面臨問題之參考。</p> <p>3.依建議內容，本網站內將結合各地區評鑑結果，將優良業者納入本網站增加曝光率，提高業者配合意願。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>誤，會後提供參考，請依據修正。</p>	<p>4.依建議內容，增加統計檢定之背後隱含的意義說明。</p> <p>5.依建議內容，加以修正報告書內容。</p>	
<p>內政部警政署交通組莊副組長鴻鈞</p> <p>1. 本署 98 年起將推動計程車駕駛人在職講習，本研究案對本署未來推動在職講習幫助甚大，特此感謝。期望在本案試辦計畫執行後，對於課程內容與時間長短，能有更明確的建議。</p> <p>2. 建議將執業前的教育訓練，納入勞委會技職教育的訓練課程辦理。在職講習的部份，由於職業駕駛執照是交通部辦理，建議結合交通部相關資源，統一辦理，期能節省經費，統一調配師資辦理。</p> <p>3. 建議將教育訓練委辦單位的評鑑、認證等規範，納入研究探討。</p> <p>4. 對於基礎課程，建議 e 化平台可先建立時數認證制度，視成效再逐步擴展到其他課程。</p> <p>5. 目前公、工會在討論計程車駕駛是否應該穿制服，建議下階段在職講習試辦時，駕駛問卷新增有關制服的問項，以利政策參考。</p>	<p>1.依建議內容，本計畫成果可提供警政署作為推動在職教育訓練之參考。</p> <p>2.依建議內容，持續與勞委會溝通，希冀將教育訓練納入勞委會技職教育。</p> <p>3.依建議內容，本專案將把教育訓練委辦單位評鑑、認證等規範具體化。</p> <p>4.未來若可做到防弊機制，則可加以考慮使用 e 化平台來建立教育訓練時數認證制度。</p> <p>5.有關穿制服的議題，將納入本計畫在職教育訓練試辦評估之問卷項目，調查計程車駕駛人意見反映。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>交通部路政司張簡任技正舜清</p> <p>1. 計程車服務業與其他大眾運輸服務的型態不同，司機展現的服務態度、品質，直接影響乘客觀感，因此無論職前或在職教育訓練，都應該加強。</p> <p>2. 本案試辦計畫是提供駕駛員免費服務，但基於使用者付費原則，可</p>	<p>1.依建議內容，有關服務態度、品質等課程應為未來職前或在職教育訓練的重點。</p> <p>2.依建議內容，本案試辦計畫將提供執行財務支出金額，並建議合理收費範</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>



<p>試著了解學員對收費合理範圍。</p> <p>3. 在職前訓練調查中，兼職比例偏高。兼職者對薪水期待性本來就不高，與專職者對薪水的期待性差異很大，應做區隔。</p> <p>4. 運輸業管理規則第 19 條有對汽車運輸業從業人員實施訓練的規定，但過去未曾按此條文實施在職訓練召訓的依據，驟然實施恐引起反彈。未來若要制度化實施在職教育訓練，建議應探討執業登記證管理或道安講習相關法規之修正。</p> <p>5. 對學習網期待很高，主要學習對象是取得訓練時數學員。對於其他駕駛或民眾，建議也可提供相關知識，擴大使用對象。</p> <p>6. 主管機關委託教育訓練機構辦理教育訓練，未來必須訂定職權命令辦理。對於委辦事項（如資格、認證等），都要明確定義。</p> <p>7. 面對高油價時代來臨，計程車從業人員勢必在既有的經營環境做適當調整。本部刻正研議計程車未來發展與轉型方案，建議規劃中的在職教育訓練，可與研議中的計程車轉型方案相結合。</p>	<p>圍或上限。</p> <p>3. 依建議內容，對於兼職或專職對薪水期待性加以區隔與比較分析。</p> <p>4. 有關在職教育訓練的法源，本計畫將研提法規修訂，強制規範駕駛人接受教育訓練，並作為提供民間團體辦理教育訓練的依據。</p> <p>5. 依建議內容，將作為未來擴大設計有關 e 化網站使用的對象。</p> <p>6. 依建議內容，有關委辦教育訓練機構的法源，本計畫將研提明確法規修訂，作為辦理依據。</p> <p>7. 本計畫將盡力配合交通部所研議有關計程車產業轉型方案，試著讓駕駛人能利用較少的工作時數來賺取同樣的工作薪資。</p>	
<p>臺北縣政府交通局（書面）</p> <p>1. 駕駛人職前訓練部分應由政府單位執行以彰其公信力，而後續定期在職訓練部分，受限於政府單位人力及財力，則建議委託或輔導民間單位（如車隊或工、公會等組織）自行辦理，以維持在職訓練之成效，包含定期回訓與不定期召訓等方式辦理。</p> <p>2. 建議應定期針對計程車駕駛人進</p>	<p>1. 依建議內容，有關委託輔導民間單位自行辦理部分，本計畫將研提評鑑、認證機制，作為政府訂定相關規範之參考。</p> <p>2. 依建議內容，規劃配合在職講習定期實施計程車駕駛人問卷調查。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>行在職問卷調查，以掌握駕駛人執業認知之轉變或在職教育訓練之需求，並可於問卷調查之基本資料項目中增加營業收入，據以分析其收入之高低是否影響其執業認知或在職教育訓練之需求。</p> <p>3. 參考報告書第 61 頁，測驗後講習試辦計畫之問卷調查份數為 465 份，惟比例偏重於臺北市，建議未來應按照各縣市執業登記證數量比例進行抽樣（例如可提高臺北縣調查人數），較能呈現其調查結果之完整性與可信度。</p> <p>4. 建議增加駕駛人職前及在職教育訓練之實用性及誘因，以提升駕駛人自行接受教育訓練之意願，而非僅是強迫性執行，否則其效果將大打折扣。</p>	<p>3. 本計畫問卷調查係配合試辦講習發放問卷，因此未按照縣市執業登記證數量比例進行抽樣。</p> <p>4. 依建議內容，本計畫針對駕駛人需求規劃訓練課程，提高接受教育訓練意願與學習效果。</p>	
<p>主席結論</p> <p>1. 本計畫成果能否永續維持很重要，網路學習是本案附帶功能，並非主要重點。駕駛員需要一個溝通平台，網站是否能符合需求，尚有討論空間。未來教育訓練、網路學習等工作，或許有相當大的部份需要依賴非政府部門的力量。如何引進非政府部門的力量至為重要，若本制度要常態性持續運作，該修改哪些法規，請研究團隊在後續研究過程加以探討。</p> <p>2. 本研究站在政府部門的角度先期試辦，藉由試辦過程嘗試了解未來推動可能會遭遇的問題。由於運研所並非事業主管機關，在時間與經費所能投入的研究資源相當有限。未來制度的推動，本所將會協</p>	<p>1. 遵照辦理（本計畫將研提法規修改，作為常態性持續運作之依據）。</p> <p>2. 敬悉。</p> <p>3. 敬悉。</p> <p>4. 遵照辦理（如本審查意見處理情形表）。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>助主管機關克服困難。</p> <p>3. 本研究案之相關研究架構與方向、內容均符合合約要求，期中審查通過。</p> <p>4. 感謝各單位代表所提供之意見，請研究團隊加以參考、回應，做為報告書修正之依據。</p>		
---	--	--

## 附錄 4 計程車駕駛人教育訓練施行要點（草案）

- 一、為健全辦理計程車駕駛人教育訓練業務，依計程車駕駛人執業登記管理辦法第 5 條規定，訂定本要點。
- 二、計程車駕駛人教育訓練包含職前講習及在職講習，其教育訓練之實施對象與講習目的如下：
  - (一)職前講習：包含測驗前講習與執業前講習，實施對象為申請計程車駕駛人執業登記之汽車駕駛人。
    - 1.測驗前講習針對尚未通過計程車駕駛人執業登記證測驗之汽車駕駛人應具備計程車駕駛之專業技能、知識與態度而實施。
    - 2.執業前講習針對已通過計程車駕駛人執業登記證測驗之汽車駕駛人對於計程車駕駛人營業行為之提醒及政令宣導。
  - (二)在職講習：包含定期講習、不定期講習與進修學習，實施對象為領有計程車駕駛人執業登記證之汽車駕駛人。
    - 1.定期講習針對計程車駕駛人執業相關法令與知識之加強而實施。
    - 2.不定期講習應於計程車執業相關法規之修訂時而實施。
    - 3.進修學習為提升計程車駕駛人個人專業技能與生涯規劃而實施。
- 三、計程車駕駛人教育訓練課程包含專業課程與選修課程，各教育訓練類別之規劃課程安排如下：
  - (一)測驗前講習課程應安排專業課程 24 小時。
  - (二)執業前講習課程應安排專業課程 6 小時。
  - (三)定期講習課程應安排專業課程 4 小時。
  - (四)不定期講習課程應安排專業課程之法規課程 2 至 4 小時。
  - (五)進修學習課程依據參加年期之不同，應安排專業課程與選修課程。
    - 1.參加第 1 年至第 5 年之進修學習者，每年專業課程不得少於 4 小時。
    - 2.參加第 6 年至第 10 年之進修學習者，每年專業課程不得少於 2 小時。
    - 3.參加第 11 年以上進修學習者，每年得全部修習選修課程。

在職講習之定期講習、不定期講習與進修學習總時數，每年合計至少 8 小時。

計程車駕駛人教育訓練之專業課程與選修課程分類如附表 1。
- 四、計程車駕駛人教育訓練業務執行，得由直轄市、縣（市）警察局自行辦理或委託其他直轄市、縣（市）警察局，或相關機關（構）、學校、團體辦理。
  - (一)執業前講習、定期講習與不定期講習應由教育訓練機構以書面通知計程

車駕駛人參加講習之時間、地點。

(二) 測驗前講習與進修學習應由教育訓練機構於每年 1 月 15 日前公告當年度之辦理梯次、機關(構)、時間、地點。

五、參加教育訓練之汽車駕駛人或計程車駕駛人，應依指定日期辦理報到，並於課程結束後簽退。遲到、早退逾 30 分鐘者，當日研習時數不計。

汽車駕駛人因故未能依指定日期參加執業前講習者，得於原定講習日期前，向原申請之警察局申請延期，並以 1 次為限，期間不得超過 6 個月。

計程車駕駛人因故未能依指定日期參加定期講習或不定期講習，得向教育訓練機構申請參加其他梯次之定期講習或不定期講習。

六、計程車駕駛人教育訓練機構之名稱，依下列規定：

(一) 政府機關設立者，依其組織法令之規定。

(二) 事業機構、學校、社團法人或財團法人附設者，稱計程車駕駛人教育訓練中心或計程車駕駛人教育訓練所，並冠以設立主體全銜附設字樣。

(三) 以財團法人設立者，稱計程車駕駛人教育訓練中心或計程車駕駛人教育訓練所，並冠以財團法人字樣。

依前項第 3 款設立之計程車駕駛人教育訓練機構所辦理之業務，除計程車駕駛人教育訓練外，並辦理其他業務者，其機構名稱得不受前項第 3 款之限制。

七、計程車駕駛人教育訓練機構應置負責人，綜理業務；並設若干單位，辦理教務、輔導、訓練技術服務、總務、人事及會計業務。但附設之計程車駕駛人教育訓練機構，其業務得由設立主體之相關單位兼辦。

八、計程車駕駛人教育訓練機構應提供專用教室、訓練場所、訓練設備及配置飲水及盥洗設備等，並符合訓練品質規範。

九、計程車駕駛人教育訓練機構應依其訓練容量設置計程車駕駛教育訓練講師。

前項計程車駕駛教育訓練講師，於事業機構、學校、社團法人或財團法人附設之訓練機構，得由該設立主體符合講師資格之人員調充之。

符合講師資格之人員包括大專院校具相關專業教師資格者、執行相關專業業務有 5 年經驗以上者、資深優良駕駛人。

十、設立計程車駕駛人教育訓練機構及附設計程車駕駛人教育訓練機構，應報請並檢附下列文件，送請直轄市、縣(市)警察局審核同意後辦理：

(一) 申請書及設立計畫書，設立計畫書應記載下列事項：

1. 設立目的。

2. 計程車駕駛人教育訓練機構名稱及所在地。

3. 設立主體名稱、所在地、負責人姓名及住所。

4. 擬設講習容量、講習實施方式、講習期限、講習目標及參加資格。
  5. 教育訓練設備規劃情形。
  6. 組織編制。
  7. 師資及學員來源。
  8. 經費概算及來源。
  9. 預定開辦日期。
  - (二) 負責人資料。
  - (三) 講師名冊。
  - (四) 講習實施方式及容量。
  - (五) 組織及重要管理規章。
  - (六) 開辦年度之業務計畫及預算。
  - (七) 教育訓練場所最近 1 年內之有效消防安全檢查合格證明文件影本。
  - (八) 教育訓練設備清冊。
  - (九) 教育訓練課程名稱與內容大綱。
- 十一、計程車駕駛人教育訓練機構之名稱、所在地及負責人有變更或其講習實施方式、講習容量有變更時，應報請直轄市、縣（市）警察局備查。
- 前項變更事項，準用第 10 條規定之程序辦理。
- 十二、計程車駕駛人教育訓練機構應備置教職員名冊、學員名冊、學員考核紀錄、課程表、教學進度表、會計簿籍、教育訓練設備清冊、講習規則及其他重要規章。
- 計程車駕駛人教育訓練辦理機構於每梯次講習結束後一星期內，應將參加講習學員名冊及考核成績報請直轄市、縣（市）警察局備查，其資料保存至少 5 年。
- 十三、計程車駕駛人教育訓練機構辦理講習，除法令另有規定外，得向學員收取必要費用，並應掣給正式收據。
- 繳納講習費用之學員於開訓前退訓者，訓練機構應依其申請退還所繳訓練費用之 7 成；受訓未逾全期三分之一而退訓者，退還所繳訓練費用之半數；受訓逾全期三分之一而退訓者，不退費。
- 十四、計程車駕駛人教育訓練機構不能依原訂業務計畫書辦理講習，必須暫停全部講習業務時，應於停訓前 1 個月，將停訓事由、停訓期間及在訓學員之安排，報請直轄市、縣（市）警察局備查。
- 十五、計程車駕駛人教育訓練機構停辦或解散時，應檢附停辦或解散計畫書，記

載下列事項，報直轄市、縣（市）警察局備查：

- (一) 停辦或解散之事由。
- (二) 在訓學員之安排計畫，並以自行完成講習為原則。
- (三) 免稅進口訓練用品及受政府機構獎助添置訓練設備之處理方法。
- (四) 賸餘經費及學員所繳費用之處理方法。
- (五) 預定停辦或解散日期。

十六、 計程車駕駛人完成教育訓練課程，經教育訓練機構認可者，應核發教育訓練時數之證明文件。

證明文件應記載講習期間、課程名稱、時數與駕駛人名字、出生年月日、身分證字號。

十七、 本要點自發布日施行。

## 附錄 5 問卷調查表

### 職前講習學員意見調查表

#### A. 基本資料

1. 編號：\_\_\_\_\_ 參加測驗次數：\_\_\_\_\_次
2. 學歷：☐國小以下 ☐國(初)中 ☐高中(職) ☐大專以上
3. 我的婚姻狀況：☐①未婚 ☐②已婚 ☐③離婚
4. 我目前或前一工作經歷是：☐①軍公教 ☐②自由業 ☐③服務業 ☐④工 ☐⑤商 ☐⑥家管 ☐⑦學生 ☐⑧其他
5. 工作所得是家庭經濟收入主要的來源？☐①是 ☐②否
6. 未來從事計程車駕駛工作是：☐①專職 ☐②兼差副業

#### B. 未來從事計程車駕駛的認知（1-5 分，滿分 5 分）

1. 我預期對計程車駕駛工作時間自由感到滿意 \_\_\_\_\_
2. 我預期對計程車駕駛工作收入水準感到滿意 \_\_\_\_\_
3. 我預期對計程車駕駛社會地位感到滿意 \_\_\_\_\_
4. 我認同計程車駕駛工作需具備相當之專業能力 \_\_\_\_\_
5. 我認同計程車駕駛是一種服務業 \_\_\_\_\_
6. 我認同計程車駕駛是一種長期事業 \_\_\_\_\_
7. 我認同計程車駕駛應持續學習成長 \_\_\_\_\_
8. 我對於未來的計程車駕駛充滿信心 \_\_\_\_\_

#### C. 對以下訓練課程的重要程度（1-5 分，滿分 5 分）

1. 對於「常見汽車故障及處置」課程感到重要？ \_\_\_\_\_
2. 對於「安全防禦駕駛」課程感到重要？ \_\_\_\_\_
3. 對於「常見交通法規問題」課程感到重要？ \_\_\_\_\_
4. 對於「計程車管理法令」課程感到重要？ \_\_\_\_\_



5. 對於「**事故防制與肇事處理**」課程感到重要？ \_\_\_\_\_
6. 對於「**事故責任與保險理賠**」課程感到重要？ \_\_\_\_\_
7. 對於「**地理環境與道路特性**」課程感到重要？ \_\_\_\_\_
8. 對於「**營運成功案例介紹**」課程感到重要？ \_\_\_\_\_
9. 對於「**計程車產業營運特性**」課程感到重要？ \_\_\_\_\_
10. 對於「**顧客關係**」課程感到重要？ \_\_\_\_\_

**D. 以上 10 門職前訓練課程之重要順序：**

（最多選 4 項，依重要順序將前一大題之題號填於[ \_\_ ]）

1. 第 1 重要課程是：[ \_\_\_\_ ]
2. 第 2 重要課程是：[ \_\_\_\_ ]
3. 第 3 重要課程是：[ \_\_\_\_ ]
4. 第 4 重要課程是：[ \_\_\_\_ ]

**E. 對本次訓練活動滿意度（1-5 分，滿分 5 分）**

1. 對於本次**課程內容**滿意度 \_\_\_\_\_
2. 對於本次**主講人的表現**滿意度 \_\_\_\_\_
3. 對於本次**場地與設備**滿意度 \_\_\_\_\_
4. 對於本次的**活動整體**滿意度 \_\_\_\_\_

**F. 我認為本次訓練課程與內容尙有加強之處？**

---

---

**\*退還保證金 1000 元，請查收簽名：** \_\_\_\_\_

## 車隊駕駛自主訓練意見調查表

### A. 對車隊整體表現 (1-5 分，滿分 5 分)

1. 車機功能 \_\_\_\_\_
2. 客服中心 \_\_\_\_\_
3. 您所了解乘客對於本車隊的服務品質 \_\_\_\_\_
4. 加入後收入增加 \_\_\_\_\_
5. 給自己的表現評分 \_\_\_\_\_
6. 給公司的表現評分 \_\_\_\_\_
7. 公司最需要加強 \_\_\_\_\_

### B. 對以下服務的滿意度 (1-5 分，滿分 5 分)

1. 燈殼 \_\_\_\_\_
2. MVPN 省錢通 \_\_\_\_\_
3. 夏季制服 \_\_\_\_\_
4. 保證 80 通優惠 \_\_\_\_\_
5. 推動敬老車隊 \_\_\_\_\_

### C. 希望公司優先做 (1-5 分，滿分 5 分)

1. 開發公司戶簽單坐車服務 \_\_\_\_\_
2. 加速推出 55178 手機直撥叫車電話 \_\_\_\_\_
3. 提供網路叫車 \_\_\_\_\_
4. 加強管理隊員紀律，減少乘客抱怨 \_\_\_\_\_
5. 其他 \_\_\_\_\_

### D. 從事計程車駕駛的滿意度 (1-5 分，滿分 5 分)

1. 對駕駛工作時間自由感到滿意 \_\_\_\_\_

2. 對駕駛工作收入感到滿意 \_\_\_\_\_
3. 對計程車駕駛社會地位感到滿意 \_\_\_\_\_
4. 認同計程車駕駛工作需要具備相當之專業能力 \_\_\_\_\_
5. 認同計程車駕駛是一種服務業 \_\_\_\_\_
6. 認同計程車駕駛是一種長期事業 \_\_\_\_\_
7. 認同計程車駕駛應持續學習成長 \_\_\_\_\_
8. 對於未來計程車駕駛充滿信心 \_\_\_\_\_

**E. 對本次活動滿意度（1-5 分，滿分 5 分）**

1. 對於此次活動內容滿意度 \_\_\_\_\_
2. 對於主講人、主持人的表現滿意度 \_\_\_\_\_
3. 對於此次場地與設備滿意度 \_\_\_\_\_
4. 對於此次的活動整體滿意度 \_\_\_\_\_

**F. 基本資料**

1. 隊編：\_\_\_\_\_ 手機電話：\_\_\_\_\_
2. 性別：☐男 ☐女 年齡：\_\_\_\_\_ 歲
3. 學歷：☐國小以下 ☐國(初)中 ☐高中(職) ☐大專以上
4. 型態：☐個人車 ☐合作社 ☐車行(靠行) ☐車行(租車)
5. 年資：約 \_\_\_\_\_ 年
6. 計程車駕駛工作是家庭收入主要的來源：☐是 ☐否
7. 計程車是目前唯一職業：☐是 ☐否

## 計程車駕駛人在職教育訓練問卷調查表

☺敬啟者：

為了解您對本訓練課程之滿意度，特設計此問卷調查表，本問卷共分 5 大部分，作答時請依據您個人的想法，選出最適合您的意見填答即可，您所提供的寶貴意見將為訓練課程修訂之重要依據。敬祝 事事如意！

中華民國運輸學會 敬上

**填表說明：**請於各題選項中空格 ☐ 內打 ☒ 或空白處 \_\_\_\_\_ 填寫數字(或文字)，每題均須作答，不要遺漏任何題項。

### 一、個人屬性資料：

1. 我的性別：☐①男 ☐②女
2. 年齡：\_\_\_\_\_ 歲
3. 學歷：☐①國小(含)以下 ☐②國(初)中 ☐③高中(職) ☐④大專(含)以上
4. 我駕駛的計程車經營型態是屬於：  
☐①個人車 ☐②合作社 ☐③車行(靠行) ☐④車行(租車) ☐⑤其他\_\_\_\_\_
5. 目前是否加入計程車派遣車隊：☐①無線車隊 ☐②衛星車隊 ☐③無
6. 我從事計程車駕駛工作已有多少年？  
☐①未滿 5 年 ☐②5~未滿 10 年 ☐③10~未滿 15 年 ☐④15~未滿 20 年 ☐⑤20 年以上
7. 我從事計程車駕駛工作是家庭經濟收入主要的來源？ ☐①是 ☐②否
8. 我從事計程車駕駛工作是 ☐①專職 ☐②兼差副業

### 二、工作態度與認知：

問 題 項 目	非常 同意	同 意	普 通	不 同 意	非常 不同 意
1. 我認同計程車駕駛為服務事業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 我具備計程車駕駛除開車以外的所有專業能力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 我將計程車駕駛工作視為長期事業	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 我會注意每位乘客之不同需求並滿足他們	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 我覺得學習與成長對計程車駕駛很重要	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 學習與成長對計程車駕駛之收入有幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 學習與成長對計程車駕駛社會地位的提升有幫助	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 我覺得計程車駕駛人應穿著制服	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**三、在職訓練課程的重要程度：(1-5 分，滿分 5 分)**

6. 我對於「常見交通法規問題」課程感到重要程度？ \_\_\_\_\_分
7. 我對於「常見爭議案件處理」課程感到重要程度？ \_\_\_\_\_分
8. 我對於「計程車路權」課程感到重要程度？ \_\_\_\_\_分
9. 我對於「交通事故處理」課程感到重要程度？ \_\_\_\_\_分
10. 我對於「交通事故保險理賠」課程感到重要程度？ \_\_\_\_\_分
11. 我對於「健康管理(含急救應變)」課程感到重要程度？ \_\_\_\_\_分
12. 我對於「營造服務價值」課程感到重要程度？ \_\_\_\_\_分
13. 我對於「計程車客戶管理」課程感到重要程度？ \_\_\_\_\_分
14. 我對於「計程車產業與營運特性」課程感到重要程度？ \_\_\_\_\_分
15. 我對於「計程車創新科技應用」課程感到重要程度？ \_\_\_\_\_分

**四、以上 10 門在職訓練課程之重要順序：**

(最多選 4 項，依重要順序將前一大題之題號填於[ \_\_ ])

5. 第 1 重要課程是：[ \_\_\_\_\_ ]
6. 第 2 重要課程是：[ \_\_\_\_\_ ]
7. 第 3 重要課程是：[ \_\_\_\_\_ ]
8. 第 4 重要課程是：[ \_\_\_\_\_ ]

**五、對本次訓練活動滿意度 (1-5 分，滿分 5 分)**

1. 我對於本次課程內容之滿意程度 \_\_\_\_\_ 分
2. 我對於本次主講人的表現之滿意程度 \_\_\_\_\_ 分
3. 我對於本次場地與設備之滿意程度 \_\_\_\_\_ 分
4. 我對於本次的活動整體之滿意程度 \_\_\_\_\_ 分
5. 最後，我認為本次在職訓練課程與內容尚有加強之處或建議事項？

---

---

---

**本問卷至此全部結束，感謝您的協助！**

## 附錄 6 期末報告審查意見處理情形

參與審查人員 及其提之意見	合作研究單位 處理情形	本所計畫承辦 單位審查意見
<p>交通大學交通運輸研究所黃教授台生</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>建議對試辦車隊的時間空車率、空間空車率等資料加以蒐集。共乘行為可以縮小空間空車率，提高延車公里載客效率。此外，還可以計算油耗效率，如每公升汽油載客數，以類似碳稅的方式來強調共乘行為有減碳效果。將來可提供這些分析資料給環保署、交通部等主管機關，加速計程車共乘制度之推動。</li> <li>推動共乘後之計程車駕駛收入不一定比現況佳，要視當地的共乘運量而定。但為順利推動共乘制度，創造駕駛、乘客、政府三贏局面，許多規範先不要要求太嚴格，以免妨礙共乘制度的實施。如共乘站不要硬性規定專人管理，或可透過其他方式，如設置專線等方式管理，應視實際需求而定。</li> <li>在正式推動共乘制度前，應先予以明確釐清主管機關權責。因為共乘是將特定市場特許給特定對象，後續管理應有明確的定義。如跨縣市如何管理、特許年限如何設定、共乘費率的調整機制以及退出共乘營運市場方式等，都應在管理辦法中訂定。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>因本案實施時程較急迫，相關時間空車率、空間空車率等資料必須俟共乘試辦車隊正式上路時，再實行調查，運用所得的數據，強化於研究成果。</li> <li>共乘站專人管理係要求排班之計程車駕駛人必須輪流擔任，並非硬性規定聘用專人管理，可避免增加業者成本。</li> <li>本計畫擬定之共乘法規草案係朝中央法規方向訂定，內容為原則性規定，各地方政府可依地方特性之不同調整。</li> </ol>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>臺北市計程車客運商業同業公會梁理事長平良</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 有關試辦地點中之竹子湖，在海芋季時車流量相當大，車輛進出近乎打結，計程車亦難通行，不適合共乘排班。此外，前山公園花鐘處，在花季時由公園路燈管理處統籌規劃，尚需該單位同意後，方能實施。</li> <li>2. 費率目前暫時以照表收費不加價為原則。長期而言，由於上山會增加油耗，下山須頻踩煞車對車輛耗損增加，建議費率可以酌予加成。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依建議內容，竹子湖、前山公園花鐘等處，必須俟主管機關同意後再執行。</li> <li>2. 有關費率之訂定，目前必須依臺北市法令之規定，但後續可以建議臺北市政府訂定共乘費率。</li> </ol>	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>臺北市汽車駕駛員職業工會鄭理事長火賜（常務理事鄭力嘉代）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推動計程車共乘制度對計程車而言是正面發展，予以肯定。</li> <li>2. 建議共乘費率的總車資要適當加成，對駕駛有誘因才容易推動。</li> <li>3. 建議計程車營運模式不要以公車化方式營運，應以點對點的方式推動較為妥適，以免攪亂現有運輸市場。</li> <li>4. 建議計程車共乘以成立自律委員會為主的方式推動辦理較為妥適，讓願意受規範的駕駛，能夠自主加入，參予提供共乘服務。若以車隊推動營運共乘路廊，車隊隊員不見得會配合車隊老板經營理念，較不易順利推動。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 敬悉。</li> <li>2. 有關費率之訂定，目前必須依臺北市法令之規定，但後續可以建議臺北市政府訂定共乘費率。</li> <li>3. 有關本計畫於評選會議時，係以點對點的方式營運為主要優先試辦對象，避免以公車化方式與公車路線重疊營運。</li> <li>4. 站在政府的立場，因環境與各種因素影響下，係希望以車隊經營共乘路廊，另以自律委員會方式亦為經營模式之一，由各縣市政府選擇執行。</li> </ol>	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>臺北市府交通局 交通局與公共運輸處會全力配合推動計程車共乘試辦計畫。</p>	<p>敬悉。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>交通部路政司</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 共乘費率要加成的原因為何？建議在報告書中予以詳細說明，做為未來政策制定的參考依據。</li> <li>2. 離峰時間乘客需要等待時間較長，會影響消費者權益或引起糾紛。建議後續應調查乘客願意等待時間，若與實務上有落差，其補救措施應予詳述。</li> <li>3. 現行劍潭站提供共乘服務似有獨占壟斷的意味，使其他計程車駕駛無法在該地排班提供共乘服務，對共乘車隊而言形同保障，建議報告書應有詳細說明，避免媒體在報導時有所偏誤。</li> </ol> <p>目前許多車隊並非計程車客運業或計程車客運服務業，公路主管機關無法依據公路法管理。其參與共乘服務者的資格是否限定為計程車客運業或客運服務業？抑或是一般法人團體皆可？應予以釐清。另建議本計畫設計的各項證照，都應設定有效期限。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依建議內容，共乘費率加成原因補充於報告書第 74 頁加以說明。</li> <li>2. 因時間較急迫，本案將俟共乘試辦車隊正式上路後，依建議內容，再實行調查了解乘客願意等待時間。</li> <li>3. 有關共乘路線營運方式係參考公路客運路權之營運模式，經過評選方式選出最合適之辦理車隊，並訂定辦理期限，另試辦車隊將接受其他計程車駕駛人登記排班，可避免獨佔排班問題。</li> <li>4. 本計畫在施行之初，考量試辦之現有條件，評選時採較「開放」方式徵求有意願之業者甄選，但未來於正式實施時，依建議內容，應重新思考評選車隊之資格條件；另有關證照應加入有限期限，已於報告書第 93 頁更正。</li> </ol>	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>主席結論</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本研究案之相關研究架構與方向、內容均符合合約要求，期末審查通過。</li> <li>2. 推動計程車共乘不因計畫案結束而終止，後續還會持續進行相關資料蒐集與法規修訂之研議，持續追蹤試辦車隊試辦成效。</li> <li>3. 感謝各單位代表所提供之意見，請研究團隊加以參考、回應，做為報告書修正之依據；盡速完成驗收前須準備的行政作業。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 敬悉。</li> <li>2. 遵照辦理，將持續進行相關資料蒐集、法規修訂與追蹤試辦之成效。</li> <li>3. 遵照辦理。</li> </ol>	<p>同意研究單位處理意見</p>





# 計程車駕駛職前與在職 教育訓練制度之規劃與建立(Ⅱ)

A study on the training system of taxi driver(Ⅱ)



2008/12/03

1

## 簡報大綱

一、緒論

二、計程車駕駛教育訓練制度規畫

三、計程車駕駛教育訓練試辦計畫

四、計程車駕駛教育訓練推動策略

五、駕駛e化教育訓練平台

六、結論與建議

2008/12/03

2

# 一、緒論



2008/12/03



3

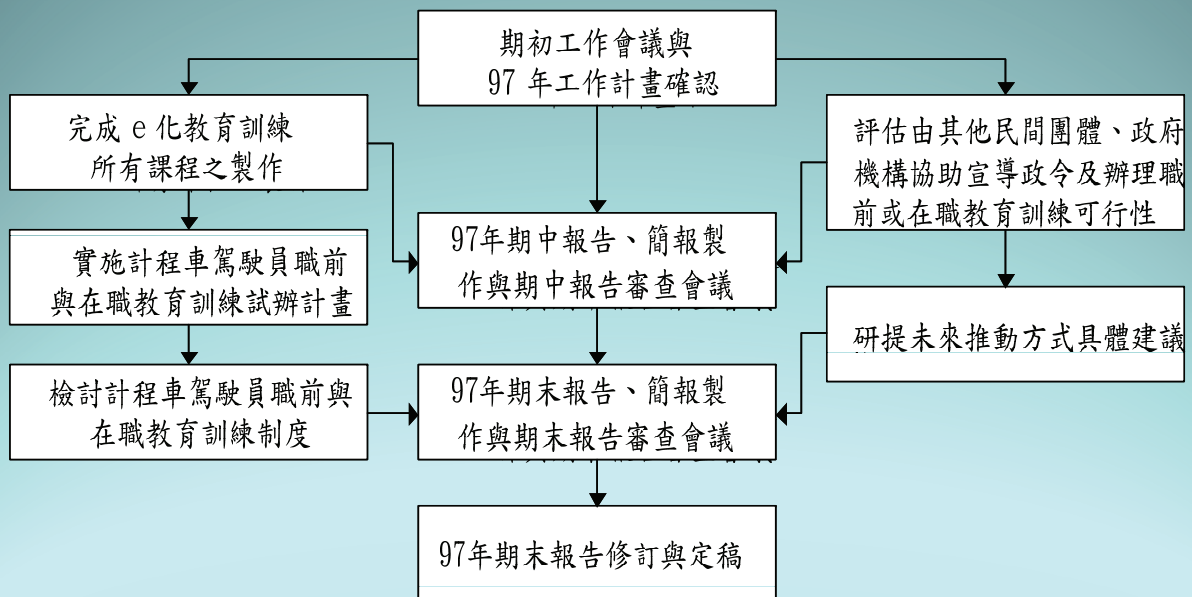
## 研究目的

- 本研究參考國外之管理經驗，引進新思維、新觀念、新制度，規劃設計適合國內計程車駕駛員職前教育訓練課程內容與實施方式，並製作e化教育訓練平台，藉以提升駕駛員專業素養以確保其執業能力，避免營運市場呈現不穩定狀態。
- 其次，駕駛員開始執業後，定期接受在職教育訓練，了解相關法規之增修(訂)內容以及交通環境之變化，強化技能與專業知識，提昇服務品質與行車安全。

2008/12/03

4

# 研究流程



2008/12/03

5

## 二、計程車駕駛教育訓練制度規劃

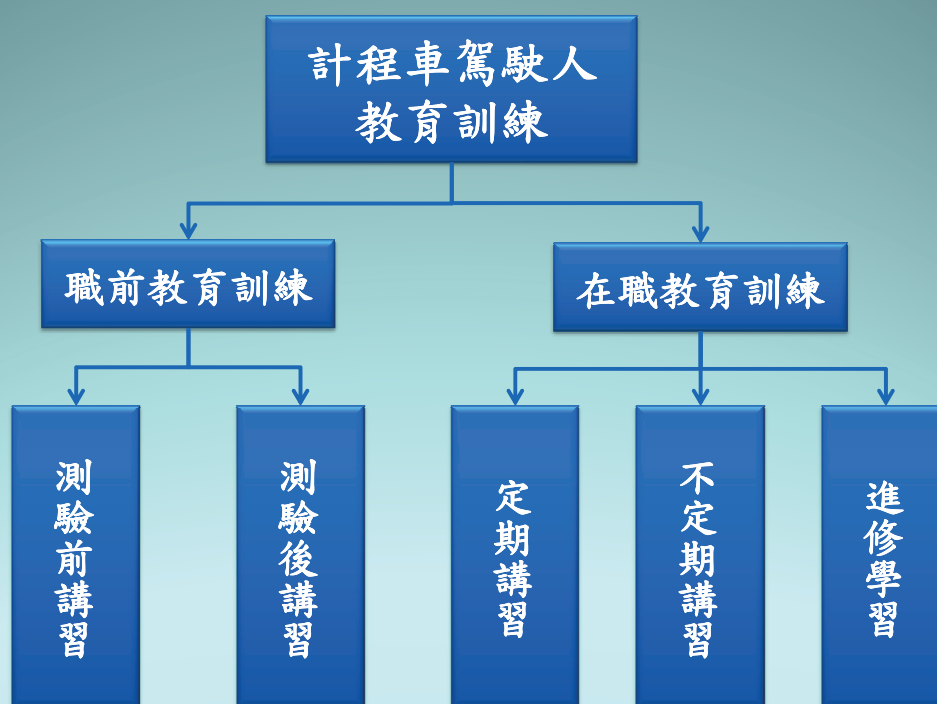


2008/12/03



6

計程車駕駛教育訓練架構圖



2008/12/03

7

## 職前教育訓練制度

- 一改現行制度實施方式，轉由教育訓練訓練機構先行輔導、教育欲從事計程車之駕駛人，提升整體產業的「質」。
- 職前教育訓練制度應先分為兩階段，測驗前講習與測驗後講習。
- 兩階段教育訓練目的與課程特色不同，如下表所示：

類別	目的	課程特色	訓練機構
申請執業登記證測驗前	培養欲從事計程車職業駕駛人應具備之知識、態度與技能。	1.課程多元化 2.課程內容完整 3.課程時數較長	1.教育訓練學校 2.委託法人機構 3.委託民間機構
申請執業登記證測驗後	政府主管機關對於計程車駕駛員營業行為之提醒及政令宣導。	1.宣導性質 2.最新法令規章 3.課程時數較短	1.政府主管機關(警察或監理機關) 2.委託法人機構 3.委託民間機構

2008/12/03

8



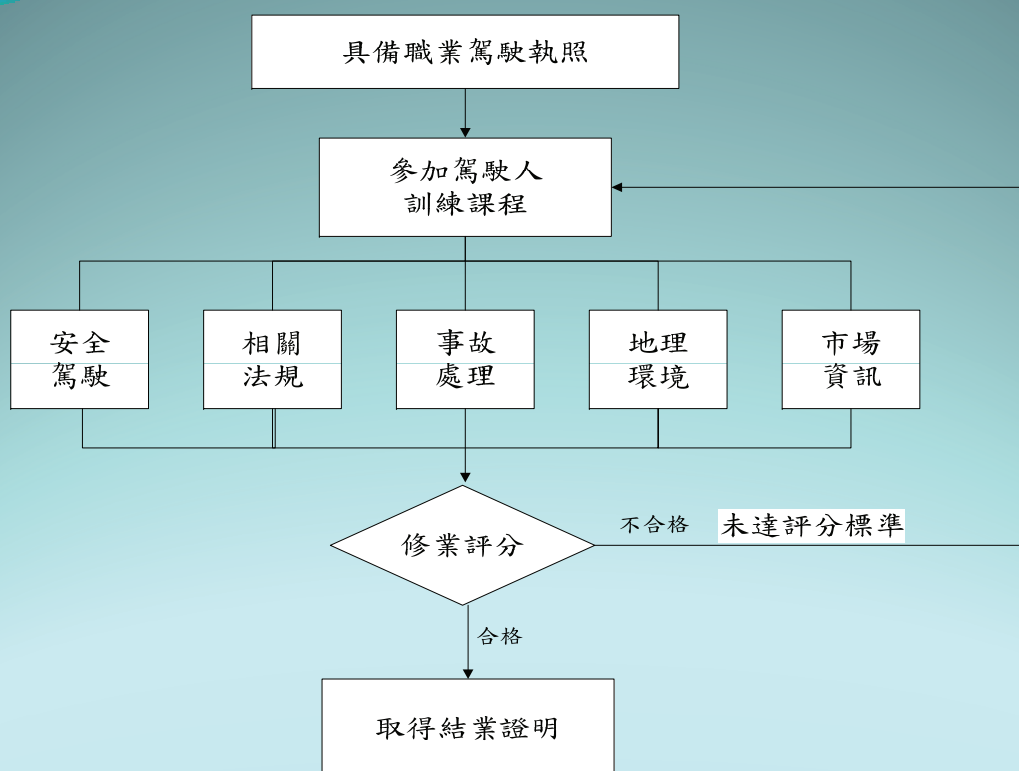
# 測驗前講習-課程目標與範疇

課程名稱	課程目標與範疇
安全駕駛	訓練駕駛人保護自身安全之能力，包括遇害時之應變能力、防身術、潛在危險觀察及警報系統使用。
交通法規及法律常識	強化駕駛人對於現有交通法規之認識，以及對於民事及刑事之責任歸屬之認知。
事故處理	訓練駕駛人處理突發狀況，舉凡車輛故障、車禍、乘客癲癇發作或心臟病等情況之處理，避免造成更大損害。另外，教授駕駛人具備正確保險理賠知識。
地理環境	了解如何在目前地區及範圍，將駕駛人合理地運送至目的地。
市場資訊	讓未加入此行業之駕駛人能夠徹底了解到此產業目前狀況以及未來所將面臨的市場狀況。

2008/12/03

9

## 測驗前教育訓練修業流程



2008/12/03

10

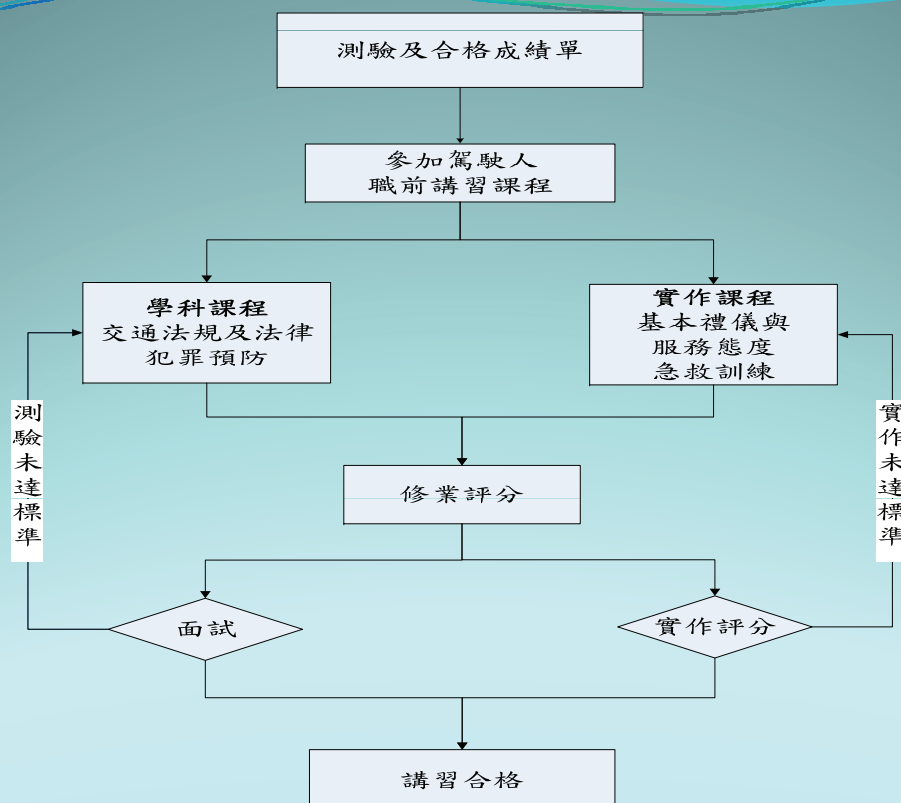
# 測驗後講習-課程目標與範疇

課程名稱	課程目標與範疇
相關法規	介紹現行交通法規，以及駕駛人民事刑事責任歸屬之認知。
服務禮儀	以各駕駛人或已有之實例探討在工作時，指導駕駛人如何提供更好的服務及應對乘客的方法。
急救訓練	加強事故處理以及急救能力。
犯罪預防	此課程不僅訓練駕駛人能夠適當地處理自身安全危機狀況，也能夠機警處理自己與乘客皆遇害之情況。

2008/12/03

11

## 測驗後教育訓練修業流程



2008/12/03

12

## 在職教育訓練制度

- 在職教育訓練分為定期講習、不定期講習、進修學習。
- 定期講習：執業年資每滿一定期限（以三年為一期），無重大事故或違規事件，於換執業登記證前，應接受定期在職講習課程。

### 規劃定期講習

講習時間	每三年一次（更換執業登記證時）
課程科目	民法、道路交通管理法規、計程車管理政策、事故責任與保險理賠、常見爭議案件處理
課程時數	4小時
講習方式	教育訓練機關於換證前一定時間內通知講習

13

## 在職教育訓練制度

- 進修學習：計程車駕駛人於每年查驗執業登記證時（每年查驗），須於查驗前進行在職講習之進修學習部分，於查驗登記證時一併查驗進修學習之認可。

### 規劃進修學習

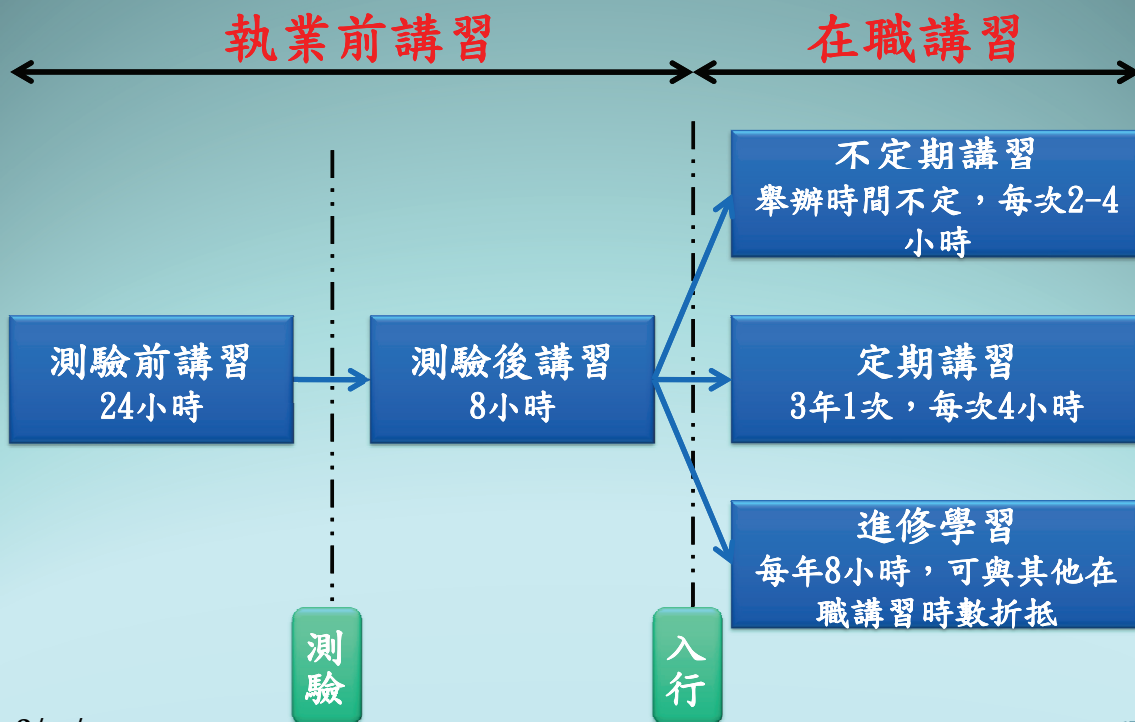
講習時間	每年一次（執業登記證查驗前）
課程科目	專業課程、選修課程
課程時數	初期：專業課程4小時、選修課程4小時 中期：專業課程2小時、選修課程6小時 長期：選修課程8小時
講習方式	教育訓練機關於登記證查驗前一定時間內通知講習

2008/12/03

14



# 教育訓練制度時數



2008/12/03

15

## 三、計程車駕駛教育訓練試辦計畫



2008/12/03



16

## 測驗前講習試辦

1. 上課時間：自民國97年5月14日至97年5月16日止，為期3天。
2. 上課地點：交通部公路總局北部訓練所（台北縣中和市中山路3段79號）
3. 訓練人數：60名，報名額滿為止。男女兼收，無法定傳染病及不堪受訓事由者。
4. 報名方式：採現場報名方式。
5. 報名辦法：
  - (1)截止日期：民國97年05月12日。
  - (2)保證金：新台幣1000元整，全部課程皆出席而無缺席者，保證金全額退費。
  - (3)支票繳費者請連同報名表以掛號郵寄至報名處；郵政劃撥或銀行電匯繳費者，請將報名表及收據傳真至報名處。

2008/12/03

17

## 測驗前講習問卷成效

- 本次有44人全程出席測驗前講習課程，事後追蹤其報考執業登記證考試成績，有34人通過，及格率達77.3%。
- 相較於以往高出三至四成的考試及格率，顯見此次計程車測驗前講習，的確有效提高此次考試通過及格率。
- 參加計程車駕駛人訓練者對於此次活動整體是否感到滿意方面，其中有95.4%的參加計程車駕駛人訓練者感到滿意，僅4.6%感到不滿意；由此可推斷，此次活動整體設計為多數參加計程車駕駛人訓練者感到滿意。

2008/12/03

18

## 車隊自主訓練

➤常見的車隊自主訓練活動可依性質分為兩大類，**隊員入隊訓練**與**回訓活動**。

◆入隊訓練課程約從**兩小時到八小時不等**，主要內容包含派遣車機的使用、服務態度與技巧、車隊的管理規定、派遣方式與排班的要領等。入隊訓練的**每班學員數通常在20名以下**，多半利用車隊自有的場地實施。

◆各車隊辦理回訓活動則方式就有較大差異；有些車隊會定期辦理全面性的回訓，**每年一至數次**；**形式上也相當多元**，例如與隊員聯誼聚餐活動結合；人數可能數十人，也可能高達數百人、甚至上千人。

➤同意配合本計畫試辦回訓活動的○○衛星車隊為新成立之車隊，首次辦理大型的回訓活動，單場參訓學員人數**以200名進行規劃**。

2008/12/03

19

## 車隊自主訓練問卷調查

1. **課程內容**：有63%的計程車駕駛人感到滿意，有28.2%沒有意見或普通，僅8.9%感到不滿意。
2. **主講人的表現**：有71.9%的計程車駕駛人感到滿意，有24.8%沒有意見或普通，僅3.3%感到不滿意。
3. **場地與設備**：有77.9%的計程車駕駛人感到滿意，有17.7%沒有意見或普通，僅4.5%感到不滿意。
4. **活動整體**：有76.3%的計程車駕駛人感到滿意，有19.9%沒有意見或普通，僅3.9%感到不滿意。

20



## 在職教育訓練試辦計畫

- **試辦時間：**民國97年9月9、16、18、19、26日。
- **講習梯次與人數：**訓練5梯次，每一梯次召訓60人，回訓人數總計179人，回訓率為51.14%。
- **訓練對象：**目前執業中之計程車駕駛人，可設定條件選定召訓對象（如違規件數較多、被乘客申訴、交通事故、…）
- **師資條件與來源：**由本計畫小組協助訂定與遴聘，以及相關教材彙整與編定。
- **上課教室與設備：**由臺北市政府警察局交通大隊負責提供教室與設備、教材印製
- **經費預估：**講座鐘點費5梯次合計20小時、教材印製費、文具、其他雜支…等。
- **協辦事項：**修改「計程車駕駛人管理資訊系統」，增加列印在職講習上課通知單。

2008/12/03

21

## 在職講習問卷調查

- 本調查共**發出179份問卷**，由調查員針對各梯次參加在職講習之執業中駕駛人實施調查，其中**有效問卷為176份**。
- 首先針對調查樣本個人屬性：包含性別、年齡、學歷、經營型態、是否加入派遣車隊、年資、是否為家庭主要收入來源、以計程車行業作為兼差或專職，其次分析自我行業感受認知、訓練課程重要程度與順序、教育訓練滿意度。

2008/12/03

22

## 在職講習問卷調查-個人屬性

屬性變數	項目說明	次數	百分比(%)
性別	男	172	97.7%
	女	3	1.7%
	未填答	1	0.6%
年齡	20~29歲	1	0.6%
	30~39歲	10	5.7%
	40~49歲	54	30.7%
	50~59歲	92	52.3%
	60~65歲	18	10.2%
	未填答	1	0.6%
學歷	小學(含)以下	26	14.8%
	國(初)中	34	19.3%
	高中(職)	79	44.9%
	大專(含)以上	36	20.5%
	未填答	1	0.6%

2008/12/03

23

## 在職講習問卷調查-個人屬性

屬性變數	項目說明	次數	百分比(%)
經營型態	個人車	44	25.0%
	合作社	44	25.0%
	車行(靠行)	73	41.5%
	車行(租車)	13	7.4%
	其他	2	1.1%
是否加入派遣車隊	無線車隊	22	12.5%
	衛星車隊	15	8.5%
	無	139	79.0%
年資	未滿5年	31	17.6%
	5~未滿10年	42	23.9%
	10~未滿15年	32	18.2%
	15~未滿20年	29	16.5%
	20年以上	42	23.9%
主要收入來源	是	152	86.4%
	否	24	13.6%
專職或兼差	專職	148	84.1%
	兼差副業	28	15.9%

2008/12/03

24

## 在職講習問卷調查-自我認知

屬性變數	項目	次數	百分比(%)
認同計程車駕駛為服務業	非常同意	81	<b>46.0%</b>
	同意	81	<b>46.0%</b>
	普通	31	7.4%
	非常不同意	1	0.6%
是否具備計程車駕駛開車以外專業能力	非常同意	47	26.7%
	同意	78	<b>44.3%</b>
	普通	32	18.2%
	不同意	17	9.7%
	非常不同意	1	0.6%
將計程車駕駛工作視為長期事業	非常同意	36	20.5%
	同意	82	<b>46.6%</b>
	普通	33	18.8%
	不同意	22	12.5%
	非常不同意	3	1.7%
會注意乘客不同需求並滿足乘客	非常同意	55	31.3%
	同意	96	<b>54.5%</b>
	普通	21	11.9%
	不同意	3	1.7%

25

## 在職講習問卷調查-自我認知

屬性變數	項目	次數	百分比(%)
覺得學習與成長對駕駛很重要	非常同意	67	38.1%
	同意	88	<b>50.0%</b>
	普通	19	10.8%
學習與成長對計程車收入有幫助	非常同意	49	27.8%
	同意	82	<b>46.6%</b>
	普通	30	17.0%
	不同意	11	6.3%
	非常不同意	3	1.7%
學習與成長對計程車駕駛社會地位提升有幫助	非常同意	52	29.5%
	同意	85	<b>48.3%</b>
	普通	27	15.3%
	不同意	8	4.5%
	非常不同意	3	1.7%
覺得計程車駕駛人應穿著制服	非常同意	25	14.2%
	同意	59	<b>33.5%</b>
	普通	41	23.3%
	不同意	43	24.4%
	非常不同意	7	4.0%

26

## 在職講習問卷調查-課程統計

屬性變數	項目	次數	百分比(%)
常見交通法規問題	非常不重要	4	2.3%
	不重要	11	6.3%
	普通	44	25.0%
	重要	19	10.8%
	非常重要	95	<b>54.0%</b>
常見爭議案件處理	非常不重要	5	2.8%
	不重要	20	11.4%
	普通	42	23.9%
	重要	25	14.2%
	非常重要	81	<b>46.0%</b>
計程車路權	非常不重要	11	6.3%
	不重要	9	5.1%
	普通	27	15.3%
	重要	24	13.6%
	非常重要	102	<b>58.0%</b>
交通事故處理	非常不重要	6	3.4%
	不重要	9	5.1%
	普通	27	15.3%
	重要	29	16.5%
	非常重要	102	<b>58.0%</b>

27

## 在職講習問卷調查-課程統計

屬性變數	項目	次數	百分比(%)
交通事故保險理賠	非常不重要	5	2.8%
	不重要	12	6.8%
	普通	41	23.3%
	重要	25	14.2%
	非常重要	89	<b>50.6%</b>
健康管理 (含急救應變)	非常不重要	14	8.0%
	不重要	10	5.7%
	普通	56	31.8%
	重要	29	16.5%
	非常重要	65	<b>36.9%</b>
營造服務價值	非常不重要	14	8.0%
	不重要	17	9.7%
	普通	44	25.0%
	重要	34	19.3%
	非常重要	62	<b>35.2%</b>
計程車客戶管理	非常不重要	12	6.8%
	不重要	18	10.2%
	普通	46	26.1%
	重要	31	17.6%
	非常重要	64	<b>36.4%</b>

28

## 在職講習問卷調查-課程統計

屬性變數	項目	次數	百分比(%)
計程車產業與營運特性	非常不重要	17	9.7%
	不重要	17	9.7%
	普通	53	30.1%
	重要	21	11.9%
	非常重要	64	<b>36.4%</b>
計程車創新科技應用	非常不重要	20	11.4%
	不重要	14	8.0%
	普通	43	24.4%
	重要	30	17.0%
	非常重要	66	<b>37.5%</b>

2008/12/03

29

## 在職講習問卷調查-課程統計

重要順序	第一重要		第二重要		第三重要		第四重要		總分
項目名稱	次數	得分	次數	得分	次數	得分	次數	得分	
常見交通法規問題	41	164	12	36	18	36	16	16	252
計程車路權	29	116	26	78	24	48	8	8	250
交通事故處理	18	72	33	99	19	38	21	21	230
常見爭議案件處理	13	52	26	78	18	36	18	18	184
交通事故保險理賠	6	24	7	21	10	20	15	15	80
營造服務價值	5	20	10	30	10	20	10	10	80
計程車創新科技應用	6	24	6	18	10	20	17	17	79
計程車客戶管理	4	16	7	21	13	26	8	8	71
計程車產業營運特性	7	28	4	12	4	8	12	12	60
健康管理(含急救應變)	5	20	3	9	8	16	9	9	54

2008/12/03

30



## 在職教育訓練試辦滿意度

1. **課程內容**：有70.4%的計程車駕駛人感到滿意，僅10.2%感到不滿意。
2. **主講人的表現**：有81.2%的計程車駕駛人感到滿意，僅3.9%感到不滿意。
3. **場地與設備**：有61.4%的計程車駕駛人感到滿意；由此可推斷，此次活動課程場地與設備為多數計程車駕駛人感到滿意，但仍有改善空間。
4. **活動整體**：有65.4%的計程車駕駛人感到滿意，有13.6%感到不滿意；由此可推斷，此次活動整體設計為多數計程車駕駛人感到滿意，但仍有改善的空間。

2008/12/03

31

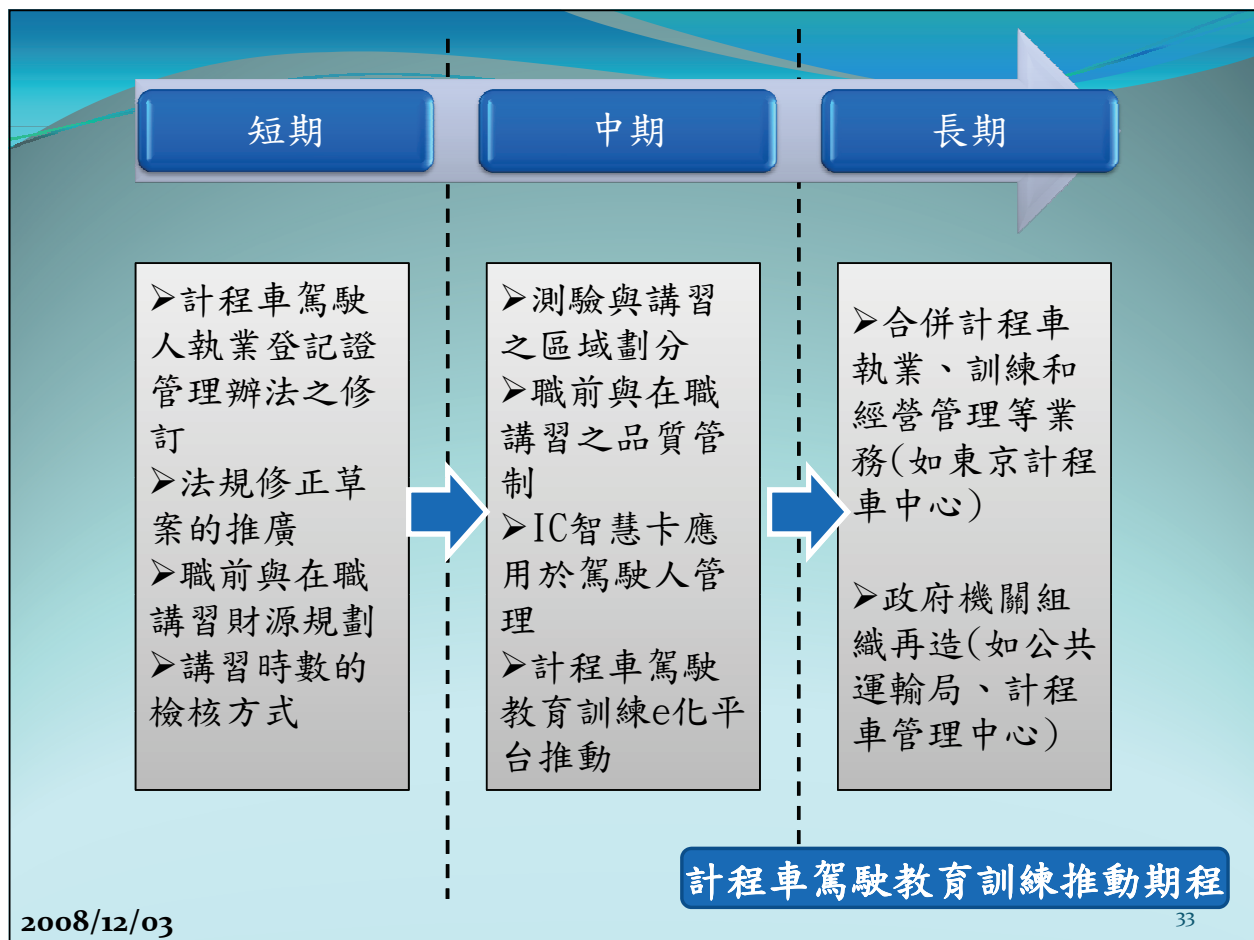
## 四、計程車駕駛教育訓練推動策略



2008/12/03



32



## 短期推動策略(1/1)

### ➤計程車駕駛人執業登記證管理辦法之修訂

#### ✓ 第 2-1 條

- 執業前講習之測驗前講習須滿**二十四小時**，測驗後講習須滿**六小時**。
- 在職講習之定期講習、不定期講習與進修學習等三種每年合計需滿**八小時**。

#### ✓ 第 5 條

- 測驗與講習委辦單位除其他直轄市、縣(市)警察局，或相關機關(構)、團體外，新增「**學校**」與「**社團**」兩類組織，將學校、教育訓練機構、計程車公(工)會與合作社聯合社等社團法人組織納入。

## 短期推動策略(1/2)

### ✓第 11 條

- 執業登記證及其副證每年查驗一次，檢具項目增加**查驗前一年之在職講習證明文件**。

### ✓第 14-1 條

- 執業登記證及其副證自領證之日起每滿三年換發一次，檢具項目增加**查驗前一年之在職講習證明文件**。

### ✓第 16 條

- 執業測驗：新臺幣**三百元**；僅參加地理環境測驗者，新臺幣**一百元**。

2008/12/03

35

## 中期推動策略

### ➤測驗與講習之區域劃分

- 將重疊的計程車營業區域改為不重疊，配合區域之劃分，於每個區域內設置數個測驗與講習地點。

### ➤職前與在職講習之品質管制

- 未來於職前與在職教育訓練委外辦理的機構認定，則可藉由教育訓練國際認證標準ISO10015或勞委會的TTQS來檢核委外訓練的資格。

### ➤IC智慧卡應用於駕駛人管理

- 講習時數的認證採用人工方式，未來可應用IC智慧卡取代，並同時保障乘客安全。

### ➤計程車駕駛教育訓練e化平台推動

2008/12/03

36

## 長期推動策略

### ➤ 合併計程車執業、訓練和經營管理等業務

- 參考日本作法：日本在1969年時已經體認到管理分權化所造成的計程車相關問題，由運輸省發佈「大都市計程車服務改善對策」，並於2002年將臨時措施法更正為永久性之「導正計程車業務特別措施法」，將組織更名為「東京計程車中心」，其業務有執業登記、教育訓練、考試、評鑑、計程車服務分級、客訴等。

### ➤ 政府機關組織再造

- 建議中央收回計程車的管理職權，於交通部設立公共運輸局的同時，在公共運輸局下設置各分區之計程車管理中心，將地方政府計程車管理業務與內政部駕駛人監管業務納入。

2008/12/03

37

## 五、駕駛e化教育訓練平台



2008/12/03



38



# 計程車駕駛學習網首頁



**計程車駕駛** TAXI DRIVER  
學習網

線上課程 | 交流討論 | 線上測驗 | 學員專區 | 創設宗旨

TAXI DRIVER LEARNING  
Innovative solution

來賓 您好! 登入 線上: 5人

**教學課程**

關鍵字:  搜尋

- 計程車駕駛人職業登記證  
防偽設計說明
- 計程車法規
- 靠行計程車肇事 高院民事  
判車行負連帶責任
- 計程車巡邏車
- 婦女安全
- 計程車駕駛人職業登記管理  
辦法
- 計程車駕駛人較常違反交通  
法令
- 防禦駕駛手冊
- 計程車駕駛職前與在職教育  
訓練制度之研討
- 衛星計程車推動策略研討

o 優良駕駛

**最新消息**

建立正確服務道德觀念，提升駕駛員專業素養，使其具備專業知識，以確保駕駛員執業能力，才能促進計程車市場良性發展，避免營運市場呈現不穩定狀態。

駕駛員開始執業後，應定期接受在職教育訓練，了解相關法規之增修(訂)內容以及交通環境之變化，避免因對相關法令、地理環境不熟悉而違反規定，同時能強化專業知識，提昇行車安全。

2008/12/03

<http://140.112.11.38/>

39

## 駕駛學習網功能

- 訪客及會員統計分析
- 題庫學習
- 線上測驗統計
- 學習記錄統計
- 線上問卷
- 會員管理專區
- 新聞與公告
- 電子報



2008/12/03

40

# 線上學習功能



**計程車駕駛 TAXI DRIVER 學習網**

TAXI DRIVER LEARNING  
Innovative solution

線上課程 | 交流討論 | 線上測驗 | 學員專區 | 創設宗旨

來賓 您好！[登入](#) 線上: 1人

一般大眾

**線上學習**

請輸入關鍵字:  [搜尋](#)

項次	標題	發表人	日期
No.1	計程車巡邏車 (點閱2) 警察利用改裝計程車當作巡邏車...	無	2007/11/08
No.2	衛星計程車治安交通防護網教學 (點閱14) 安裝衛星通訊設備之計程車,維護治安實例.	chou	2007/10/23
No.3	wmv_test (點閱12) wmv	chou	2007/10/23

無任何資料

2008/12/03

41

# 線上討論功能

\*能促進計程車市場良性發展，避免營運市場呈現不穩定狀態。 \*駕駛員開始執業後，應定期接受在職教育訓練，了解作

訪客，您好！[登入](#) | [註冊](#) | [首頁](#)

主討論區：一般大眾

上次訪問是2007/11/11 下午 0:14:42，您上次訪問是在 2007/06/6 上午 10:59:21

線上課程 | 線上測驗 | 學員專區

論壇名	主題	文章	最後發表
<b># 公告專區</b>			
<b>大眾乘客2</b>			無任何討論！--訪客
管理講師:系統管理員	0	0	2007/8/6 上午 10:59:21
<b>大眾乘客3</b>			無任何討論！--訪客
管理講師:系統管理員	0	0	2007/8/6 上午 10:59:21
<b>大眾乘客4</b>			無任何討論！--訪客
管理講師:系統管理員	0	0	2007/8/6 上午 10:59:21
<b>大眾乘客5</b>			無任何討論！--訪客
管理講師:系統管理員	0	0	2007/8/6 上午 10:59:21
<b>線上學習課程討論</b>			計程車巡邏車-網站管理員
管理講師:	30	32	2007/11/8 下午 09:31:59
<b># 一對一專區</b>			
<b>個人服務區</b>			無任何討論！--訪客
任何問題由專人一對一為您服務，您的發言別人無法看到囉！ 管理講師: 講師1、講師2	0	0	2007/8/6 上午 10:59:21
<b># 在線上學員</b>			
<p> 目前總共發表了 <b>60</b> 篇主題 <b>2</b> 篇文章</p> <p>目前總共有 <b>12</b> 位註冊會員</p> <p>目前總共有 <b>1</b> 位使用者在線上: <b>1</b> 位會員及 <b>0</b> 位訪客</p> <p>最高線上人數記錄為 <b>3</b> 人 [記錄時間: 2007/10/10 下午 11:40:55]</p>			

2008/12/03

42

# 線上測驗功能



**計程車駕駛** TAXI DRIVER  
學習網

線上課程 | 交流討論 | 線上測驗 | 學員專區 | 創設宗旨

TAXI DRIVER LEARNING  
Innovative solution

來賓 您好！登入 線上: 1人

一般大眾

**■ 線上測驗**

請輸入關鍵字:  搜尋

項次	標題	發表人	日期
No.1	計程車司機駕駛法規 (點閱28) 所有計程車司機應遵守法規	內政部	2007/10/10
No.2	台北市地理常識 (點閱20) 計程車司機應有的地理常識, 你及格了嗎?	內政部	2007/10/10
No.3	台北縣地理常識 (點閱11) 計程車司機應有的地理常識, 你及格了嗎?	內政部	2007/10/10
No.4	雲林縣地理常識 (點閱8) 計程車司機應有的地理常識, 你及格了嗎?	內政部	2007/10/10
	嘉義縣地理常識 (點閱0)		

2008/12/03

43

# 題庫學習功能



**計程車駕駛** TAXI DRIVER  
學習網

線上課程 | 交流討論 | 線上測驗 | 學員專區 | 創設宗旨

TAXI DRIVER LEARNING  
Innovative solution

測試者 您好！登入 線上: 2人

文章分類: 大眾乘客 網上查

**■ 計程車司機駕駛法規 線上實作學習** 內政部 · 2007/10/10  
(本測驗平均分數53)

8. 停止線，指車輛停止時，指車體何部分不得伸越停止線？

☒ (1) 前輪部分 ☐ (2) 車體前懸部分 ☐ (3) 後輪部分。

你的答案 1 錯誤！正確答案 2

解題：停止線，用以指示行駛車輛停止之界限，車輛停止時，其前懸部分不得伸越該線。

出處：道路交通標誌標線號誌設置規則-170

本課程相關討論-我要發言！

[回上頁](#)

2008/12/03

44



# 線上測驗統計功能

## ■ 線上測驗 新增測驗

請輸入關鍵字：		搜尋		
項次	標題	發表人	日期	
No.1	計程車司機駕駛法規 (平均分數11,測試人數2,測試次數4) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 所有計程車司機應遵守法規	內政部	2007/10/10	
No.2	台北市地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識,你及格了嗎?	內政部	2007/10/10	
No.3	台北縣地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識,你及格了嗎?	內政部	2007/10/10	
No.4	雲林縣地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識,你及格了嗎?	內政部	2007/10/10	
No.5	嘉義縣地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識,你及格了嗎?	內政部	2007/10/10	
No.6	花蓮縣地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識,你及格了嗎?	內政部	2007/10/10	
No.7	基隆市地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識,你及格了嗎?	內政部	2007/10/10	
No.8	宜蘭縣地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識,你及格了嗎?	內政部	2007/10/10	
No.9	金門縣地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識,你及格了嗎?	內政部	2007/10/10	
No.10	高雄市地理常識 (平均分數0,測試人數0,測試次數0) <a href="#">編輯</a> <a href="#">刪除</a> <a href="#">統計分析</a> 計程車司機應有的地理常識,你及格了嗎?	內政部	2007/10/10	

2008/12/03

45

# 最常答錯試題排行榜

## 最常答錯試題錯誤率(測驗次數)(前50名)

<p>1.錯誤率100%(1) 計程車駕駛人職業駕照被吊銷,並不會影響執業登記證的效力。(1) (2) X -答案2</p> <p>2.錯誤率100%(1) 汽車駕駛人利用汽車犯罪,經判決有期徒刑以上之刑確定者,吊銷其駕駛執照。(1) (2) X -答案1</p> <p>3.錯誤率100%(1) 快速或高架道路出口、入口禁止跨越變換車道線(雙白線)行駛。(1) (2) X -答案1</p> <p>4.錯誤率100%(1) 汽車在雙向二車道行駛時,在劃有行車分向線之路段,在超車時可以超越,但不得併行駕駛。(1) (2) X -答案1</p> <p>5.錯誤率100%(2) 汽車於高速公路行駛,未依規定使用路肩,處汽車駕駛人罰鍰或吊銷其駕駛執照。(1) (2) X -答案1</p>	<p>11.錯誤率50%(2) 計程車駕駛人載客駛離營業區外,抵達目的地後應立即折返,並可於中途攔截乘客。(1) (2) X -答案2</p> <p>12.錯誤率50%(2) 汽車駕駛人行經多車道之圓環,應讓內側車道之車輛先行。(1) (2) X -答案1</p> <p>13.錯誤率50%(2) 個人經營計程車客運業者,持有大型車職業駕駛執照,必須換領小型車職業駕駛執照。(1) (2) X -答案1</p> <p>14.錯誤率50%(2) 「停」標字,用以指示車輛至此必須停車再開。(1) (2) X -答案1</p> <p>15.錯誤率50%(2) 計程車計費表因損壞須修理時,應於修理完成後駛往當地度量衡檢定機構申請複檢。(1) (2) X -答案1</p>	<p>21.錯誤率0%(4) 汽車駕駛人駕駛汽車違反道路交通安全規則,因而肇事致人受傷者,記違規點數三點。(1) (2) X -答案1</p> <p>22.錯誤率0%(1) 經核准辦理分期之受處罰人,如有一期違約未按時繳納,視同全部到期。(1) (2) X -答案1</p> <p>23.錯誤率0%(1) 如過老幼婦孺在行人穿越道上行動緩慢,應按喇叭催促其快步通過。(1) (2) X -答案2</p> <p>24.錯誤率0%(1) 汽車駕駛人駕駛汽車經測試酒精濃度超過標準處新台幣一萬五千元以上六萬元以下罰鍰,並吊銷其駕駛執照二年。(1) (2) X -答案2</p> <p>25.錯誤率0%(1) 計程車駕駛人在執業之營業</p>	<p>31.錯誤率0%(1) 計程車駕駛人,不依規定辦理執業登記,並領取登記證,即行執業,經罰鍰後,仍不辦理者,吊銷駕駛執照。(1) (2) X -答案1</p> <p>32.錯誤率0%(1) 行車速度,依速限標誌或標線之規定,在未劃設車道線、行車分向線或分向限制線之道路,或設有快慢車道分隔線之慢車道,時速不得超過四〇公里。(1) (2) X -答案1</p> <p>33.錯誤率0%(2) 在那種情況下,可在橋上或隧道內會車? (1)車輛擁塞時 (2)橋或隧道的寬度與載重限度能容納兩車交會時 (3)車輛較少時。 -答案2</p> <p>34.錯誤率0%(1) 汽車油箱加油時: (1)引擎必須先熄火 (2)可不必熄火</p>	<p>41.錯誤率0%(1) 汽車駕駛人,駕車在鐵路平交道違規因而肇事,吊銷其駕駛執照者,多久可考領 (1) 3年 (2) 6年 (3) 終身不得考領。 -答案3</p> <p>42.錯誤率0%(1) 汽車駕駛人抗拒執行交通勤務警察之稽查,因而引起傷害吊銷其駕駛執照者,其後續處分何者正確? (1) 終身均不得再考領,無例外 (2) 吊銷處分執行已逾15年得依規定申請考領 (3) 吊銷處分執行已逾8年得依規定申請考領。 -答案3</p> <p>43.錯誤率0%(2) 違反道路交通管理事件,行為人逕依裁罰基準執行並繳納罰鍰;辦理經繳納罰鍰後,若有不服者,得於 (1) 20日 (2) 30日 (3) 40日內向處罰機關陳述。 -答案1</p>
---	---	---	---	--

2008/12/03

46



# 線上問卷

**計程車駕駛** TAXI DRIVER  
學習網

線上課程 | 交流討論 | 線上測驗 | 學員專區 | 創設宗旨



**TAXI DRIVER LEARNING**  
Innovative solution

測試者 您好! 登入 線上: 2人

文章分類: 線上問卷 [線上問](#)

**■ 本網站測驗有需要出書嗎? 線上問卷** 內政部・2008/7/3

1. 本網站測驗有需要出書嗎?

☐ (1) 非常有需要 ☐ (2) 網站上實作就好 ☐ (3) 可有可無。

1. 本網站測驗有需要出書嗎? 問卷結果(105次數)

答案	數量	統計
1. 非常有需要	23%	23
2. 網站上實作就好	71%	75
3. 可有可無	6%	7

2008/12/03

47

# 會員管理

**會員管理**(選擇姓名進入編輯畫面) [回首頁](#)

會員搜尋: 請輸入關鍵字   .....共有11筆資料

姓名	帳號	暱稱	電話/手機	email	登入次數	加入時間	發言統計	測驗	群組
<a href="#">JJ</a>	<a href="#">jj517.hong</a> <a href="#">刪除</a>	JJ	0920651121	hong2@ms1.thi.com.tw	56	2007/10/11 下午 11:14:07	3主題 5文章	23次 平均53分	教育講師,
<a href="#">吳中閔</a>	<a href="#">ts953115</a> <a href="#">刪除</a>	Y 閔	033280484	ts953115@mail.cpu.edu.tw	24	2007/9/30 下午 10:23:46	7主題 3文章	2次 平均5分	教育講師,
<a href="#">test</a>	<a href="#">test</a> <a href="#">刪除</a>	test	095555555	test@test.test	82	2007/9/18 下午 04:20:43	1主題 45文章	8次 平均73分	大眾乘客,

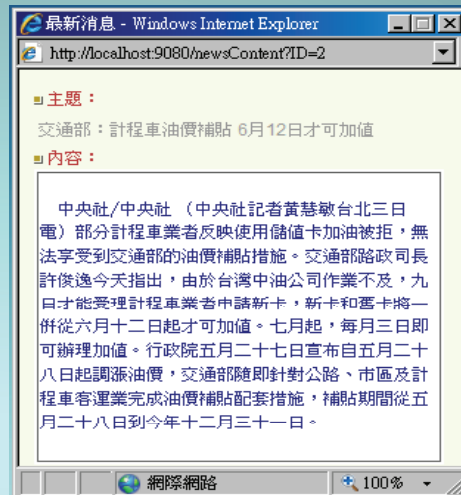
2008/12/03

48

# 新聞與公告

## 最新消息

- ▶ 交通部：計程車油價補貼 6月12日才可加值
- ▶ 健康司機來運動！
- ▶ 針對講習場地、人數、課程時間、講師遴聘、講習測驗規定、講習教材編訂、題庫製作、閱卷作業、合格證明及講習證明之發給等事宜，加以規劃建立制度。



2008/12/03

49

## 五、結論與建議



2008/12/03



50

## 結論

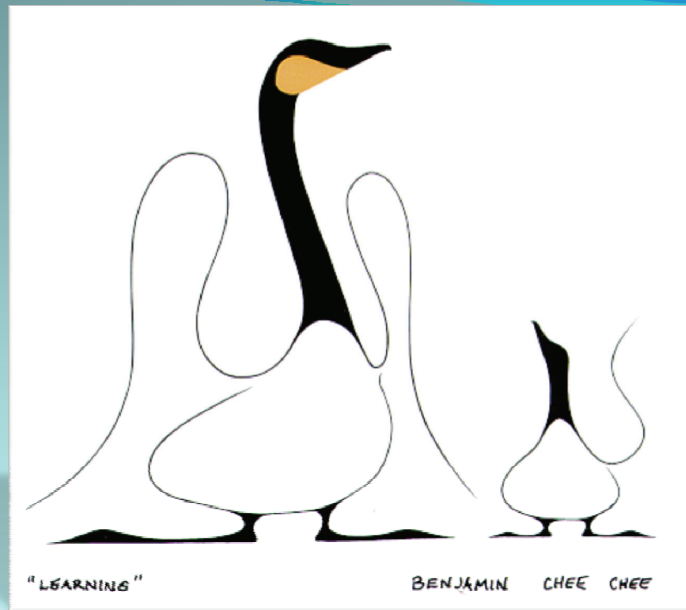
- 本研究辦理「測驗前教育訓練」、「自主訓練」、「在職教育訓練」等教育訓練試辦案，總計發出401份問卷。大部分駕駛人認同工作為一種服務業，將其視為長期事業，贊成工作應持續學習與成長。顯見計程車駕駛教育訓練制度與推動可給予駕駛人「終生學習」的機會，亦能增加工作收入並提升社會地位。
- 教育訓練課程重要順序也因「測驗前教育訓練」與「在職教育訓練」之駕駛人而有所不同。由此可見，計程車駕駛教育訓練應視其階段性的不同而給予不同的課程安排，以符合駕駛人的個人需求與社會大眾的期待。
- 計程車駕駛教育訓練試辦，可做為計程車駕駛教育訓練制度規劃與推動之依據。本研究為能落實更教育訓練規劃，進一步將研究成果納入「計程車駕駛人執業登記管理辦法修正草案」。

51

## 建議

- 「計程車駕駛人執業登記管理辦法修正草案」實施前，應持續辦理宣導說明，減少政策施行後的阻礙。在制度轉型的過程，可委託專業團體負責推動職前與在職教育訓練。
- 教育訓練業務推動的去任務化、委外化或地方化應為未來逐步施行的目標。若委辦機構財源不足，可向勞委會職訓局申請訓練補助經費。長期而言，政府需輔導計程車駕駛教育訓練機構，達到提升訓練品質與財務自給自足的能力。
- 為了輔導教育訓練機構逐步成為專門的計程車訓練學校，則可延長委外經營權期限，並於契約內要求訓練機構須於期限內取得國際教育訓練品質認證（ISO10015）或勞委會之教育訓練品質認證（TTQS）。
- 講習時數的查核方式應自動化處理，可應用IC智慧卡管理計程車駕駛學習紀錄，可簡化查驗程序、降低人力耗費、減少管理費用，更可增加管理者與駕駛的便利性。

52



～簡報結束，敬請指教～