

97-17-4222
MOTC-IOT-96-MDB005

計程車駕駛職前與在職教育 訓練制度之規劃與建立(I)



交通部運輸研究所

中華民國 97 年 4 月

97-17-4222

MOTC-IOT-96-MDB005

計程車駕駛職前與在職教育 訓練制度之規劃與建立(I)

著者：周文生、黃台生、王穆衡、史習平、翁美娟、
吳奇軒、朱子昕、劉家豪、潘政欣、吳中閔

交通部運輸研究所

中華民國 97 年 4 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. I / 周文生等著. -- 初版. -- 臺北市 : 交通部運研所, 民97.04

面 ; 公分

參考書目:面

ISBN 978-986-01-3817-7(平裝)

1. 計程車 2. 駕駛訓練 3. 職前教育 4. 在職教育

557.871

97006231

計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之規劃與建立(I)

著者：周文生、黃台生、王穆衡、史習平、翁美娟、吳奇軒、朱子昕、劉家豪、潘政欣、吳中閔

出版機關：交通部運輸研究所

地址：臺北市敦化北路 240 號

網址：www.iot.gov.tw (中文版>圖書服務>本所出版品)

電話：(02)23496789

出版年月：中華民國 97 年 4 月

印刷者：良機事務機器有限公司

版(刷)次冊數：初版一刷 130 冊

本書同時登載於交通部運輸研究所網站

定價：100 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：臺中市中山路 6 號・電話：(04)22260330

GPN：1009700732 ISBN：978-986-01-3817-7（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(I)			
國際標準書號（或叢刊號） ISBN 978-986-01-3817-7(平裝)	政府出版品統一編號 1009700732	運輸研究所出版品編號 97-17-4222	計畫編號 96-MDB005
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、吳奇軒、朱子昕、劉家豪、潘政欣、吳中閔 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 96 年 2 月 至 96 年 12 月
關鍵詞：計程車、計程車駕駛、教育訓練			
摘要： 由於國內計程車既有教育訓練制度設計不良，導致執業門檻過低與進出市場容易，嚴重影響駕駛素質及長期執業之意願。在大環境條件逐漸不佳的情況下，若無法提升其對其他運具之競爭力，將使得計程車駕駛生計逐漸困難。現況計程車駕駛教育訓練僅於取得執業登記證前之6小時講習，對計程車駕駛應具備之服務態度、專業知識、職業技巧與法律常識等內容皆相當有限，在未充分了解該行業之營業特性與願景下，難以對計程車行業產生認同感，即無法建立專業服務形象。故駕駛人於執業前應接受一定時間以上之訓練，於執業後定期接受在職教育訓練，了解相關法規之增修內容及交通環境之變化，以免因相關法令、地理環境不熟悉而違反規定，同時能強化專業知識並提昇行車安全。為改善現有計程車駕駛教育訓練制度，本研究參考國外計程車駕駛教育訓練經驗，引進新思維、新觀念與新制度，並藉由駕駛人與管理者問卷分析以考量國內現況實際因素，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，並擬定後續推動計畫與法規修訂建議。此外，本研究亦開發網路教育訓練平台，供駕駛職前與在職教育訓練終身學習管道，或可予計程車駕駛教育訓練學院之E化參考。計程車駕駛教育訓練制度之改善，將可提升駕駛專業知識及執業能力，促進計程車市場良性發展，避免營運市場呈現不穩定狀態，使計程車駕駛成為專業且受尊重之職業。			
出版日期	頁數	定價	本 出 版 品 取 得 方 式
97 年 4 月	276	100	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 (I)			
ISBN(OR ISSN) ISBN 978-986-01-3817-7 (pbk.)	GOVERNMENT PUBLICATIONS NUMBER 1009700732	IOT SERIAL NUMBER 97-17-4222	PROJECT NUMBER 96-MDB005
DIVISION: Operations and Management Division DIVISION DIRECTOR: Mu-Han Wang PRINCIPAL INVESTIGATOR: Mu-Han Wang PROJECT STAFF: Hsi-Ping Shih, Mei-Chuan Weng PHONE: 02-23496839 FAX: 02-25450431			PROJECT PERIOD From February 2007 To December 2007
RESEARCH AGENCY: Chinese Institute of Transportation PRINCIPAL INVESTIGATOR: Wen-Sheng Cho PROJECT STAFF: Tai-Sheng Huang, Chi-Shiuan Wu, Zi-Xi Zhu, Jia-Hao Liu, Zheng-Xin Pan, Zhong-Min Wu ADDRESS: 10F.-3, No.102, Sec. 5, Nanjing E. Rd., Songshan District, Taipei City 105, Taiwan, R.O.C. PHONE: 02-27476673			
KEY WORDS: Taxicab, Taxi driver, Training system			
ABSTRACT: Taxi driving is a very professional and respected occupation in foreign countries; however, due to the ease in obtaining a license in the taxi industry, entering and withdrawing from this market has become very easy in Taiwan and has also seriously affected the driver quality and the long-term working commitment. Due to the big environment gradually becoming poorer, if we cannot upgrade its competitiveness, the life of a taxi driver will become more and more difficult. Before obtaining a registration certificate to be eligible for this occupation, taxi drivers only need to attend a six-hour training lecture. The training content is limited and has little benefit to taxi drivers; therefore, they do not learn enough professional or basic legal knowledge. As a result, they do not fully understand the characteristics and perspective of this industry, which can lead to jeopardize the overall market quality due to a lack of awareness. This study has referred to foreign country management experiences in order to introduce new thoughts, concepts and a new education system. The goals are to provide taxi drivers with useful pre-job and on-job educational training so as to promote professional ability and knowledge, to encourage positive development in the taxi industry, to avoid unstable operation, and to make taxi driving become a professional and respectful occupation. Taxi drivers will have to regularly take on-job educational training to learn and understand the relevant changes in the traffic environment and regulations so as to avoid violations. The training is hoped to strengthen their professional knowledge and enhance driving safety at the same time.			
DATE OF PUBLICATION April 2008	NUMBER OF PAGES 276	PRICE 100	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.....	4
1.3 研究內容與工作項目.....	7
1.4 研究方法與步驟.....	8
第二章 文獻回顧.....	13
2.1 我國計程車駕駛教育訓練概況.....	13
2.2 國外計程車駕駛教育訓練.....	17
2.3 計程車駕駛教育訓練相關課題.....	41
第三章 計程車駕駛教育訓練問卷調查分析.....	51
3.1 研究設計與執行.....	51
3.2 計程車駕駛問卷調查結果分析.....	55
3.3 計程車管理者問卷調查結果分析.....	73
3.4 小結.....	86
第四章 計程車駕駛教育訓練制度之建立.....	93
4.1 職前教育訓練制度.....	93
4.2 在職教育訓練制度.....	105
4.3 其他配套措施.....	120
第五章 計程車駕駛教育訓練制度推動方式.....	127
5.1 計程車管理現況.....	127
5.2 推動策略研擬.....	129
5.3 相關法規修訂建議.....	139
5.4 計程車駕駛教育訓練試辦計畫(草案).....	143

5.5 計程車駕駛退休制度之研議.....	148
第六章 計程車駕駛教育訓練 e 化平台規劃.....	155
6.1 e 化教育訓練平台優勢.....	155
6.2 e 化平台需求分析.....	157
6.3 計程車駕駛學習網功能架構.....	175
第七章 結論與建議.....	183
7.1 結論.....	183
7.2 建議.....	186
參考文獻.....	187
附錄 1 第 1 次專家學者座談會會議紀錄.....	191
附錄 2 第 2 次專家學者座談會會議紀錄.....	199
附錄 3 問卷調查表.....	205
附錄 4 期中報告審查意見處理情形表.....	211
附錄 5 期末報告審查意見處理情形表.....	221
期末簡報.....	229

表 目 錄

表 1-1	歷年來計程車車輛數與地區分佈	3
表 2-1	各國城市計程車駕駛員資格與教育訓練比較.....	38
表 2-2	教育訓練課程類別與科目	43
表 2-3	各國城市計程車駕駛職前教育訓練比較	44
表 2-4	「臨時」執業登記證使用目的之比較.....	48
表 3-1	問卷設計概念.....	52
表 3-2	個人屬性統計表	56
表 3-3	駕駛工作經驗與感受.....	57
表 3-4	曾感到困擾的課題(可複選)	59
表 3-5	必須要加強的課程(可複選)	60
表 3-6	課程的優先順序	61
表 3-7	相關政策訂定之意見及開放性填答.....	62
表 3-8	開放性填答統計	63
表 3-9	工作時間自由認知與個人屬性變異數分析表.....	64
表 3-10	工作收入水準認知與個人屬性變異數分析表	65
表 3-11	社會地位認知與個人屬性變異數分析表	66
表 3-12	專業能力認知與個人屬性變異數分析表.....	67
表 3-13	服務業認知與個人屬性變異數分析表	68
表 3-14	長期事業認知與個人屬性變異數分析表.....	69
表 3-15	贊成開設駕駛人學校與個人屬性變異數分析表	70
表 3-16	協助退休意願與個人屬性變異數分析表	71
表 3-17	工作認同與個人屬性變異數分析表.....	72
表 3-18	受訪者個人基本資料.....	73
表 3-19	目前講習課程對駕駛人之技能及素養提升之感受.....	74
表 3-20	職前講習應加強之教育訓練課程(可複選)	75

表 3-21 課程之重要性排序	75
表 3-22 職前講習之天數	76
表 3-23 職前講習若由專業之訓練學校代辦之意見	77
表 3-24 目前計程車駕駛人技能及素養參差不齊	77
表 3-25 參差不齊之項目	78
表 3-26 在職訓練能否提升專業程度	78
表 3-27 在職訓練間隔年期	79
表 3-28 在職訓練之時間	79
表 3-29 是否贊成臨時執業登記證	80
表 3-30 實施新制之考量因素(可複選)	80
表 3-31 試用期之時間	81
表 3-32 目前計程車駕駛人的退休養老是否缺乏保障	81
表 3-33 退休生涯規劃是否重要	82
表 3-34 完善退休制度是否有助於駕駛人之認同	82
表 3-35 職前講習是否足夠與個人屬性變異數分析表	83
表 3-36 合理的職前講習天數與個人屬性變異數分析表	84
表 3-37 做好退休生涯規劃是否有必要與個人屬性變異數分析表	85
表 3-38 完善的退休制度有助於提升認同感與個人屬性變異數分析表	85
表 3-39 管理者與駕駛人對課程優先順序之交叉分析	86
表 3-40 各課程優先順序總得分	87
表 4-1 執業登記證考前與考後之教育訓練課程比較	94
表 4-2 職前教育訓練課程內容	99
表 4-3 課程目標與範疇	100
表 4-4 課程修業合格標準	100
表 4-5 通過執業登記測驗後之講習課程科目	102
表 4-6 通過執業登記測驗後之課程目標與範疇	103
表 4-7 通過執業登記測驗後之修業合格標準	103
表 4-8 國外計程車駕駛在職訓練方式	106

表 4-9 在職教育訓練方式與條件	107
表 4-10 定期回訓與不定期回訓條件	109
表 4-11 三階段課程設計	109
表 4-12 基礎課程內容	110
表 4-13 通識課程內容	110
表 4-14 專業課程內容	111
表 4-15 基礎課程課程目標與範疇	112
表 4-16 通識課程課程目標與範疇	113
表 4-17 專業課程課程目標與範疇	114
表 4-18 課程合格標準評分表(範例)	115
表 4-19 在職教育訓練時數累計卡(範例)	115
表 4-20 在職教育訓練課程選擇	117
表 4-21 在職教育訓練之各類課程性質	118
表 4-22 在職教育訓練選課方式(範例)	119
表 4-23 職前教育訓練師資來源	122
表 4-24 在職教育訓練師資來源	123
表 4-25 不同期程教育訓練經費來源	124
表 4-26 教育訓練之經費分擔	125
表 5-1 推動策略規劃	131
表 5-2 計程車營業區域劃分現況	136
表 5-3 營業區域劃分建議方案	137
表 5-4 計程車駕駛人執業登記管理辦法修正草案條文對照表	140
表 6-1 使用者分類與使用情境(訪客群組)	157
表 6-2 使用者分類與使用情境(監管群組)	158
表 6-3 使用者分類與使用情境(學員群組)	159
表 6-4 taxiweb.utility 之 Class Name 和功能	172
表 6-5 taxiweb.torque 之 Class Name 及其功能與資料庫表格名稱	174

圖目錄

圖 1-1	工作步驟與流程圖	12
圖 2-1	執業登記證考試與教育訓練流程現況.....	16
圖 2-2	倫敦黑色計程車駕駛執照考試流程.....	21
圖 3-1	分析流程圖	53
圖 3-2	教育課程排序之加權加總圖	76
圖 4-1	職前教育訓練可行方案建議.....	98
圖 4-2	修業流程	101
圖 4-3	通過執業登記測驗後之講習流程	104
圖 4-4	在職教育訓練流程.....	116
圖 4-5	行政院勞委會職訓局 TTQS 標準	121
圖 5-1	計程車運輸業管理架構	128
圖 5-2	計程車產業限制及因應對策.....	130
圖 6-1	e 化教育訓練理論架構.....	155
圖 6-2	計程車駕駛學習網使用者案例	161
圖 6-3	taxiweb.servlet Package Diagram	168
圖 6-4	taxiweb.utility Package Diagram.....	171
圖 6-5	taxiweb. torque Package Diagram.....	173
圖 6-6	計程車駕駛學習網(首頁).....	176
圖 6-7	計程車駕駛學習網(線上課程).....	177
圖 6-8	計程車駕駛學習網(交流討論).....	177
圖 6-9	計程車駕駛學習網(線上測驗).....	178
圖 6-10	計程車駕駛學習網(學員專區).....	179
圖 6-11	計程車駕駛學習網(創設宗旨).....	179

第一章 緒論

1.1 研究背景

截至民國 96 年 10 月全國計程車數量有 90,206 輛(如表 1-1 所示)，計程車駕駛員約 103,404 人，每日載客數約 128 萬輛次(約 200 萬人次)以上，為重要公共運輸工具。計程車具私密性，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內發生被害案件。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，保障民眾權利。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，即為顯著案例。在此個案發生後，立法院隨即於同年 11 月 25 日邀集該被害人許姓女子、消費者文教基金會、計程車業者、交通部及警政署等召開記者會，強烈要求政府須有積極作為，以保障乘客安全。

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)，並修正全文，係依據上述規定訂定。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」。目前受理執業登記申領程序，首先是對欲從事計程車駕駛工作者進行消極資格的審查，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 條第 1 項第 2 款規定：「申請辦理執業登記之在職講習收費新臺幣 300...」等均屬新增規定。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，以有效提昇駕駛員執業技能與保障乘客安全。

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
84 年底	102,541	臺北市	31,580	35.01%
85 年底	106,826	高雄市	6,621	7.34%
86 年底	109,289	臺北縣	24,139	26.76%
87 年底	112,293	花蓮縣	921	1.02%
88 年底	107,700	宜蘭縣	772	0.86%
89 年底	107,257	基隆市	4,056	4.50%
90 年底	104,940	新竹市	627	0.70%
91 年底	101,286	新竹縣	435	0.48%
92 年底	97,752	桃園縣	4,903	5.44%
93 年底	95,665	苗栗縣	410	0.45%
94 年底	94,278	臺中市	4,272	4.74%
95 年底	92,418	臺中縣	2,140	2.37%
10 月底	93,049	彰化縣	701	0.78%
11 月底	92,723	南投縣	263	0.29%
12 月底	92,418	嘉義市	427	0.47%
96 年底	90,206	嘉義縣	267	0.30%
1 月底	92,246	雲林縣	264	0.29%
2 月底	92,168	臺南市	2,705	3.00%
3 月底	91,853	臺南縣	960	1.06%
4 月底	91,625	高雄縣	1,989	2.20%
5 月底	91,289	屏東縣	515	0.57%
6 月底	91,014	臺東縣	384	0.43%
7 月底	90,809	澎湖縣	289	0.32%
8 月底	90,646	金門縣	448	0.50%
9 月底	90,470	連江縣	118	0.13%
10 月底	90,206	合計	90,206	100.00%

資料來源：交通部交通統計，民國 96 年 11 月。

1.2 研究重要性與目的

計程車駕駛員職前與在職教育訓練，為維持駕駛員素質之根本方法。目前國內計程車駕駛員之教育訓練，僅於取得執業登記證前之 8 小時測驗與講習，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。以國外經驗，計程車駕駛員是非常專業且受尊重的職業。然而在國內，駕駛員並未受到應有之重視，由於執業門檻過低，致使進入、退出市場相當容易，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。再者，駕駛員未具應備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。爰此，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，期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，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，同時能強化專業知識，提昇行車安全。另外，本研究進一步研擬建議計程車駕駛員生涯規劃與退休制度，對計程車駕駛員之退休生活加以保障。

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，本研究將面對 4 大課題與挑戰如下：

1. 我國目前計程車駕駛員總數高達 10 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，將是本研究的挑戰。
2. 本研究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。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，也是本研究的挑戰。
3. 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非常不健全。要結合何種民間組織，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，也是本研究相當有挑戰的課題。
4. 「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 10 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，將是本研究另一個重要的挑戰。

本研究之目的說明如下：

1. 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。

2. 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。
3. 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。
4. 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。
5. 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

本研究內容依據主要工作項目別詳述如下：

96 年：

1. 蒐集分析國內外計程車駕駛管理制度相關法規資料；
2. 蒐集分析國內外計程車駕駛職前與在職訓練之制度與做法；
3. 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)；
4. 規劃國內計程車駕駛員職前與在職訓練課程內容；
5. 規劃計程車駕駛員職前與在職教育訓練試辦計畫；
6. 計程車駕駛員退休制度之探討與建議；
7. 完成 e 化教育訓練網路平台開發與至少 2 門課程之製作。

97 年：

1. 完成 e 化教育訓練所有課程之製作；
2. 實施計程車駕駛員職前與在職教育訓練試辦計畫；
3. 檢討計程車駕駛員職前與在職教育訓練試辦計畫成效；
4. 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；
5. 研提未來推動方式之具體建議。

1.4 研究方法與步驟

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，本研究將利用心理量表問卷，進行駕駛員調查，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念，來瞭解計程車產業中的供給者(駕駛員)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。

變數 (variables) 是實證研究的中心，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

本研究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，針對研究內容提出建議，並實際提供本案在執行時於行政程序上應注意之事項，以作為本研究未來研究與改善的方向。

(五)計程車產業系統分析架構之建立

本研究探討主題為「計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之規劃與設計」，期待以「教育訓練」的方式提升駕駛員之專業知識、服務技能與態度、安全保護與事件處理方式等。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。首先本研究對教育訓練制度的規劃，係參酌世界先進國家對計程車駕駛員之教育訓練制度，見賢思齊將其制度優點採納，並考量我國計程車駕駛環境之條件與現行制度，規劃我國未來適當之計程車教育訓練制度。

(六)定性多準則決策方法

由於本研究探討計程車駕駛職前與在職教育訓練制度，期以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

方式等，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。另一方面，在教育訓練機構之財源與收費方式，則考量教育訓練之成本與駕駛員所獲得訓練成果。評估駕駛員教育訓練所需花費之時間成本與其損失之營業時間，可規劃符合其實際所需之教育訓練測驗方式。

國外計程車駕駛環境與管制措施與我國不同，其對於計程車駕駛教育訓練的投入相當多。我國若直接仿照類似的教育訓練制度，可能導致過多不適當的資源投入，而沒有相對的價值產生。故本研究亟欲瞭解一個適當的計程車駕駛教育訓練制度為何？而非可以獲得最大服務品質之教育訓練制度，因為其可能花費之資源投入已經超過可負荷的程度。

對於計程車駕駛教育訓練制度的規劃，本研究參考國內外相關制度與法規，就適合我國之教育訓練機構、財源機制、課程、訓練與測驗方式，配合提出法規之修改建議。基本上，對於求取適當的教育訓練制度方法，可透過方案間相互比較的方式，也就是一種相對較佳的概念，需要避免未將最佳方案考慮在選擇集合內。

本研究所規劃之課程內容、評量方式與其相關資訊，將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。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。

二、研究步驟

本研究之工作步驟與流程如圖 1-1 所示，說明如下：

96 年：

1. 期初工作會議與 96 年工作計畫確認；
2. 國內外文獻資料蒐集、實地調查訪談與整理分析；
3. 國內計程車駕駛員職前與在職訓練制度之方案研擬(包括實施方式、經費籌措方式、師資、法規修訂等)；
4. 計程車駕駛員退休制度之探討與建議；
5. 96 年期中報告、簡報製作與期中報告審查會議；
6. 國內計程車駕駛員職前與在職訓練制度之方案評估；
7. 國內計程車駕駛員職前與在職訓練制度之建議方案細部規劃；
8. 國內計程車駕駛員職前與在職訓練課程內容草案研擬；
9. 國內計程車駕駛員職前與在職訓練課程內容建議方案細部規劃；
10. 計程車駕駛員職前與在職教育訓練試辦計畫之草擬；
11. 2 門課程之製作與 e 化教育訓練網路平台開發；
12. 96 年期末報告、簡報製作與期末報告審查會議；
13. 96 年期末報告修訂與定稿。

97 年：

1. 期初工作會議與 97 年工作計畫確認；
2. 完成 e 化教育訓練所有課程之製作；
3. 97 年期中報告、簡報製作與期中報告審查會議；
4. 實施計程車駕駛員職前與在職教育訓練試辦計畫；
5. 檢討計程車駕駛員職前與在職教育訓練試辦計畫成效；
6. 評估由民間團體協助辦理職前或在職教育訓練之可行性；
7. 研提未來推動方式之具體建議；
8. 97 年期末報告、簡報製作與期末報告審查會議；

9. 97 年期末報告修訂與定稿。

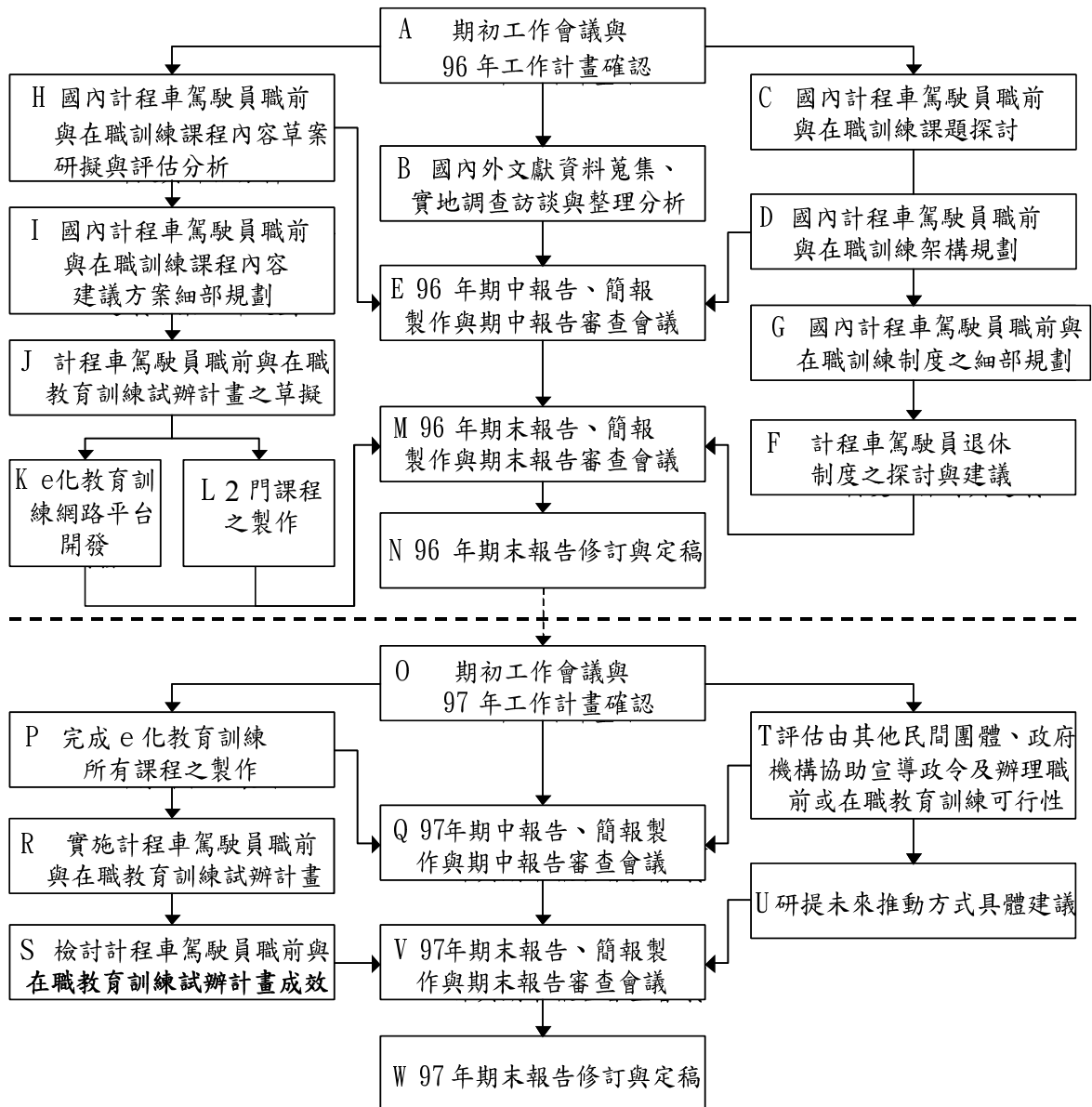


圖 1-1 工作步驟與流程圖

第二章 文獻回顧

本章首先就國內計程車駕駛教育訓練現況加以介紹，其次介紹國外英國、美國、澳洲、日本、新加坡等國家之計程車駕駛教育訓練方式，並加以整理比較。

2.1 我國計程車駕駛教育訓練概況

目前國內針對計程車駕駛員之資格，主要皆透過駕駛執照及執業登記證進行管理。駕駛執照之核發、審驗、吊註銷等事項由監理機關負責辦理，而執業登記事項則由為各縣市警察局辦理。

依據交通部公路總局各區監理所辦事細則第六條所列，各區監理所負責的事項中，與駕駛員管理有關事項如下所列：(1)駕駛人考驗管理作業事項；(2)駕駛人駕照審驗、吊、註銷等事項；(3)委託辦理職業汽車駕駛人審驗等事項；(4)駕駛人異動、變更、補換照事項；(5)委託或辦理駕駛人體能測驗及體格檢查事項；(6)駕駛人安全教育及道路交通安全講習事項；(7)汽車駕駛人訓練機構管理事項；(8)會同有關單位取締非法駕訓班事項；(9)技工執照考驗、發照事項；(10)駕駛人各種統計資料製作及管理事項；(11)駕駛人管理業務之改進建議事項；(12)其他交辦事項。

對於執業登記證之管理方式，則規範於道路交通管理處罰條例第36條規定：「計程車駕駛人，未向警察機關辦理執業登記，領取執業登記證，即行執業者，處新臺幣 1,500 元以上 3,600 元以下罰鍰；計程車駕駛人，不依規定辦理執業登記，經依前項處罰仍不辦理者，吊銷其駕駛執照；計程車駕駛人，不依規定期限，辦理執業登記事項之異動申報，或參加年度查驗者，處新臺幣 1,200 元罰鍰；逾期 6 個月以上仍不辦理者，廢止其執業登記；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；第 1 項執業登記證，未依規定安置車內指定之插座或以他物遮蔽者，處新臺幣 1,500 元罰

緩」。以及第 37 條規定：「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；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；計程車駕駛人，受前二項吊扣執業登記證之處分，未將執業登記證送交發證警察機關者，廢止其執業登記；計程車駕駛人違反前條及本條規定，應廢止其執業登記或吊扣其執業登記證者，由警察機關處罰，不適用第 8 條第 1 項第 1 款規定；經廢止執業登記者，其執業登記證由警察機關收繳之；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、登記證核發及管理等等事項之辦法，由內政部會同交通部定之」。此 2 條條文皆對計程車駕駛員之執業登記證訂出規範依據，並透過資格管制方式避免劣質司機進入此行業。

目前申請執業登記之費用，依據內政部、交通部於民國 95 年 10 月 19 日修正發布計程車駕駛人執業登記管理辦法，欲考領計程車駕駛人執業登記證者須繳交相關之規費，其收費基準如下：(1)執業測驗(含講習)：新台幣(以下同)300 元；僅參加地理環境測驗者，100 元；(2)在職講習：300 元；(3)新領、補發、換發執業登記證及副證：200 元。而駕駛人申請辦理執業登記時，應檢具以下證件：(1)申請書 2 份；(2)國民身分證、職業駕駛執照及執業事實相關證明文件；(3)最近 3 個月內所攝脫帽未戴有色眼鏡正面半身 2 吋彩色相片 2 張。

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。因此，修正計程車駕駛人執業登記管理辦法第 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」。針對國內計程車駕駛人的教育訓練上，主要有辦理執業登記證前的職前講習及取得執業登記證後的在職訓練 2 種，而這些教育訓練目前均由各地方政府警察局自行訂定方式作業。

有關我國計程車駕駛人執業登記證取得方式，即職前教育訓練制度，可參考圖 2-1 所示。

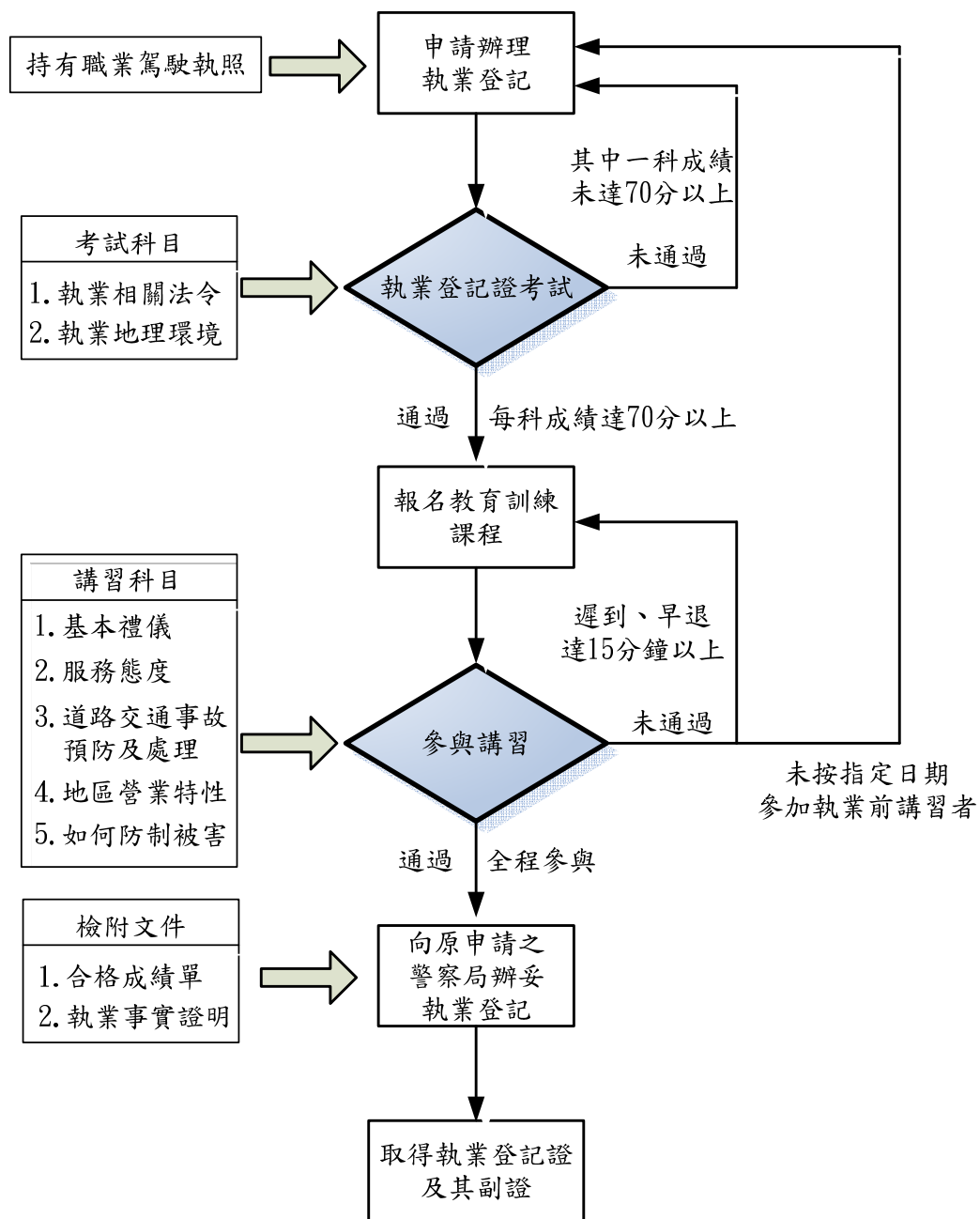


圖 2-1 執業登記證考試與教育訓練流程現況

2.2 國外計程車駕駛教育訓練

本節分別介紹英國、美國、澳洲、日本、新加坡等國家之計程車駕駛教育訓練方式，並加以整理比較，以利本研究後續方案研擬之參考。

2.2.1 英國(倫敦)

英國倫敦計程車由公共運輸處(Public Carriage Office, PCO)負責管理，在倫敦要考領計程車駕駛執照者，需滿足下列的條件：

一、年齡：年滿 21 歲，但無年齡上限。

二、品性：

為確保計程車駕駛人提供安全、誠實與值得信任的服務，PCO 會查驗考生是否有犯罪紀錄，要求考生至內政部(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)。有犯罪紀錄者不一定就不能申請，要看申請人所犯的罪是什麼類型、判決內容，以及這是多久以前犯的罪。

三、身體健康狀況：

為了確保計程車駕駛員的行車安全，故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，包含最近 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。如果有嚴重的疾病，如癲癇、弱視、胰島素缺乏型糖尿病、嚴重的心臟病等，可能會遭到 PCO 拒絕。

四、路線尋找技能(route finding skills)：

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，因為 PCO 的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(route finding skills)，這項技術本來不須考試，不過，根據 PCO 網頁的最新規定，從 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) 所舉辦的地理技術考試 (topographical skills)，不過並非所有申請人都必須參加這項考試，如果已具備相當優越的地理知識而具有合格證照，便不須考試，如專業導遊執照、全倫敦駕駛執照 (All London) 或郊區駕駛執照 (Suburban) 等。出租車地理技術考試內容包含：

- (1) 閱讀地圖能力：如何使用地圖、閱讀比例尺與標誌。
- (2) 規劃路線能力：找出最佳的路線。
- (3) 基本地理常識：倫敦主要幹道、通往郊區、機場的主要路名。

五、駕駛能力：

黑色計程車駕駛執照申請人，須持有英國監理處 (Driver & Vehicle Licensing Agency，簡稱 DVLA)、北愛爾蘭或歐洲經濟區 (European Economic Area，簡稱 EEA) 會員國的駕駛執照。倫敦黑色計程車駕駛執照考試流程主要分為 7 個步驟，說明如下：

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，面試官會花 1 小時說明考試內容、流程，並告訴考生如何準備考試、如何作答。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，故不需進行步驟 1a 之自我評估與步驟 2 之筆試，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，但不記錄分數，由考生自行上網考試、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：

全倫敦駕駛執照筆試費用為 25 英鎊，考試範圍為藍皮書的 320 條路線，題型分兩部分，第一部分要寫出 5 條正確路線，每個答案 8 分，本部分滿分 40 分。第二部分則是發 5 張地圖，每張地圖配分為 12 分，考生須寫出地圖上標示 6 個地名、路名或建築物，本部分滿分 40 分。達到 60 分始為及格，可以進入步驟 3 面試，若不及格，則須重考。

步驟 3~5 初級、中級、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。

初級面試的考試內容大致與藍皮書或 PCO 地圖相同，考核天數為 56 天，主考官認為考生具備足夠的道路知識，便可以進入中級。中級的考試內容完全不會重複到藍皮書或地圖的路線，考核天數縮短為 28 天。最後，高級的考試內容更活潑，會問到藍皮書與地圖上所沒有的內容，像是新開的餐廳、新景點，考核天數為 21 天。在高級測驗階段，考生除須接受面試，同時要參加路考

(Driving Test)，有時主考官會出其不意地開車追逐考生，以測驗其抗壓性。

步驟 6：面試

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，如果通過便可順利領取執照；若失敗，可以兩週後接受重測。

步驟 7：面談與領執照

最後，通過考驗的學員，須至 PCO 聽取有關權利與義務的講習，才發執照與牌照。根據 PCO 網頁，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)。牌照分兩種，分別是綠色與黃色的橢圓形徽章。全倫敦區分為市中心與 9 個市郊，持綠色徽章(Green Badge)者，能在全倫敦區內行駛；持黃色徽章(Yellow Badge)者，只能在核發該徽章的市郊區域內營業，若想至另個市郊區域營業，必須取得另一該區的黃色徽章。

是否能考取執照，要看考生花的時間與心力，考生可以選擇自修或至計程車駕駛員訓練學校上課，訓練學校除提供時數不一的課程，也有許多補充教材供考生自修。不過，大量時間的耗費，打斷學員原本的生活狀況，考全倫敦駕駛執照平均要花 34 個月，每星期要 3、4 次的實地走訪，每次都要花 4 小時以上的時間，因為這樣才有辦法走完區域內 20,000 英哩的道路。考郊區駕駛執照則平均要花 26 個月學習郊區知識與參加考試，也是要花許多時間去熟悉地形地貌，因此有許多人半途而廢，最後只有五分之一的考生正式取得執照。

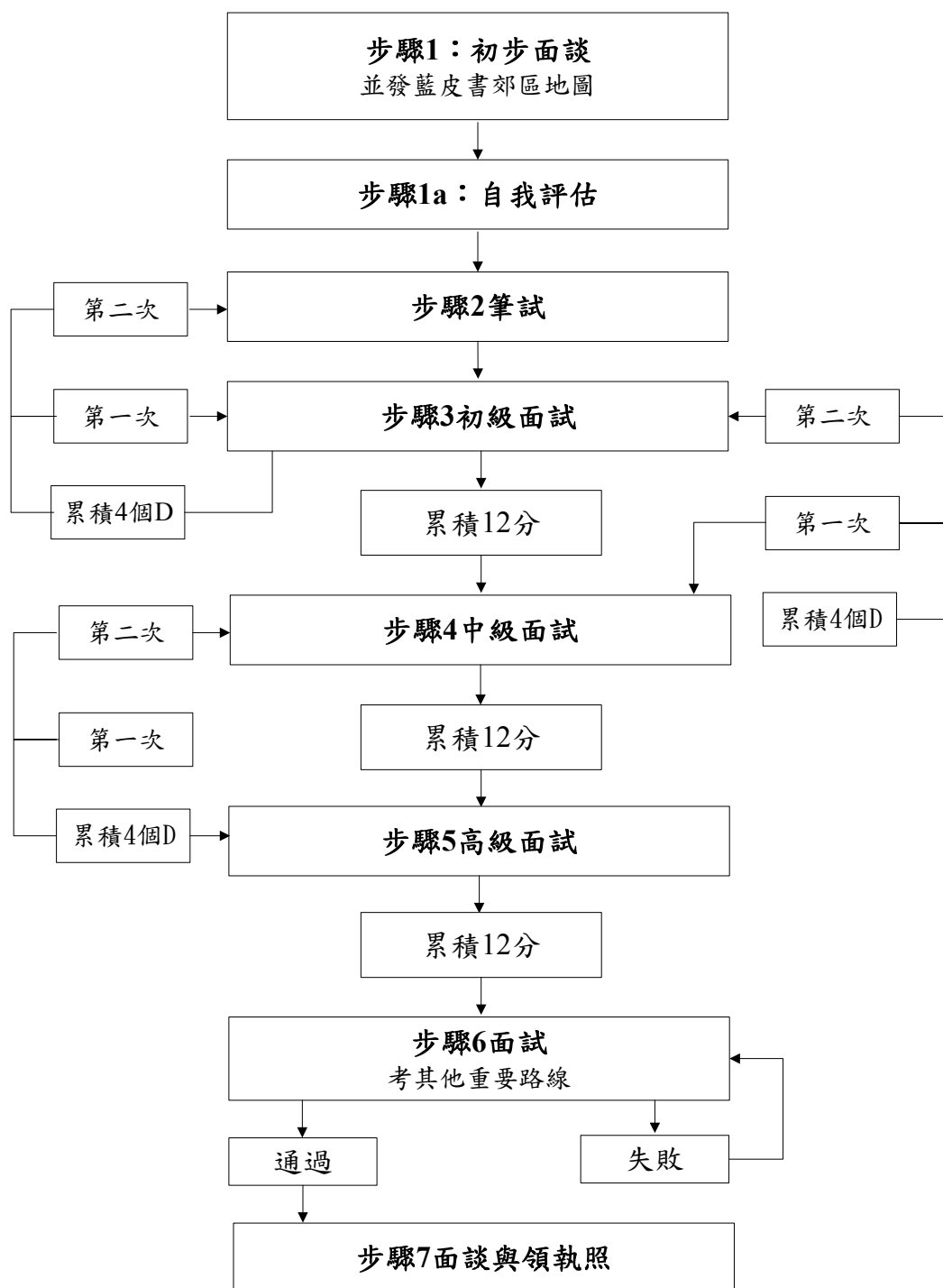


圖 2-2 倫敦黑色計程車駕駛執照考試流程

資料來源：李佳蓉(2007)

2.2.2 美國紐約

申請成為紐約市計程車駕駛員，必須具備以下資格：

- 一、 年齡：必須在 19 歲以上。
- 二、 駕駛執照：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。
- 三、 兒童扶養：美國離婚率高，為確保離婚父母其子女權益，法院會判孩童父母有兒童扶養義務(Child Support Obligation)，亦即父母薪資之部分需專款做為扶養其兒女之用。
- 四、 社會保險：必須持有有效的社會保險卡。
- 五、 繳清罰單：未欠 DMV(Department of Motor Vehicles)、PVB(Parking Violations Bureau)、TLC(Taxi and Limousine Commission)等單位罰款，若持其他州 DMV 駕照，則須有該州 DMV 所發的未欠罰單證明書。
- 六、 填寫並繳交申請表。
- 七、 接受指紋掃描建檔，以確認是否有前科，指紋掃描費用為 75 美元。有前科不一定會被拒絕加入計程車市場，由 TLC 委員會裁量。
- 八、 在美國有居留權：
 - (一) 在美國境內有合法住址(可用水電費帳單、信用卡帳單或駕照等證明)。
 - (二) 持有美國護照、出生證明、綠卡或永久居留卡。
- 九、 最近 6 個月內參加過紐約州 DMV 認可的防禦駕駛(Defensive Driving)課程(該課程共 6 小時，學費 50 美元)。
- 十、 最近 6 個月內的身體檢查報告。

申請表送交市警局後的 4 個月內(不可在送交申請書前完成)，必須完成下列手續：

- (一) 非法藥物測試(Illegal Drugs)：送交申請書後，必須在 TLC 認可的檢測單位受測。
- (二) 完成教育訓練課程並通過測驗：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 小時兩種，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)，計程車持有人(Vehicle Owner)與計程車駕駛員分別須符合以下條件，方可得到 TLC 認證的「TLC Safe Driver」。

(一) 計程車持有人須遵守以下條件：

1. 車輛必須由最近 12 個月內通過 TLC Safe Driver 認證之駕駛員營運。
2. 計程車輛必須符合 TLC 訂定的汰換年限標準。
3. 最近 24 個月內車輛都有參加保險計畫。
4. 每年至少將車輛送到 DMV 做安全檢查 3 次。

(二) 計程車駕駛員必須符合以下條件：

1. 持有 TLC 核發的計程車駕駛員執照 3 年以上。
2. 最近 12 個月內通過藥物測試。
3. 最近 39 個月內在 DMV 檔案中沒有肇事紀錄。
4. 最近 24 個月內違規點數累積不超過 4 點。
5. 最近 5 年內沒有 DWI(Driving While Intoxicated)或 DWAI(Driving With Ability Impaired)/DUI(Driving Under the Influence of

alcohol, drugs, or a combination of the two) 犯罪紀錄。

6. 最近 36 個月內沒有以下違規紀錄：

(1) 被 DMV 吊扣或吊銷駕照。

(2) 未持執業登記證駕車營業。

(3) 行車中使用行動電話。

7. 最近 24 個月內參加過 TLC 認可的特別教育訓練課程，課程內容必須涵蓋 TLC 訂定的大綱。

8. 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教育訓練，其課程內容必須包括：計程車委員會訂定的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，必須完成下列課程：

(一) 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，該項課程收費 20 美元。

(二) 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。

根據 TLC 網頁資料，紐約市設立計程車駕駛人訓練學校(Taxi Driver Training Schools)，其目的在於訓練未來的計程車駕駛人發揮有效率的工作效能，24 或 80 小時的強制訓練課程係由 TLC 在 1999 年 1 月時所推動。這個課程涵蓋的範圍很廣，但卻不包含 TLC 測驗中的

英語能力檢定考試(English Proficiency Test，簡稱 EPT)，舉行的方式有全天班(兩星期的密集上課)、晚上班、週末班等。

(一) 課程內容

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。訓練課程中有一項是「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。

(二) 考試項目

所有黃色計程車司機均須通過TLC 所舉辦的「英語能力檢定考試」及「期末測驗」。考試地點在訓練學校，由TLC 的監考人員進行嚴格而公正的考試，無論是監考人員、授課講師與行政人員均不知考試題目，考生姓名彌封以維持閱卷者的公正性，通過英語能力檢定與期末測驗者，便可以取得計程車駕駛人執照。

1.英語能力檢定考試

符合黃色計程車駕駛資格的計程車司機，必須會說而且聽得懂英文，英語能力檢定考試即在檢定駕駛人的英語聽說能力。考題共30 題，為維持考試的公正性，英語能力檢定考試從題庫輪流出題，至少須答對21題，才能通過英語能力檢定考試，如果未通過，便無法通過整個測驗，考題分配如下：

- (1) 10題選擇題：每題包含4 個發音相似的路名或地址，受測者須配合錄音帶選出合適的答案。
- (2) 10題填充題：受測者須寫出錄音帶唸出的地址或交叉口。
- (3) 5題選擇題：這部分測驗受測者的理解能力，題目是一男一女在討論他們利用計程車旅遊的一段對話。
- (4) 5題問答題：受測者根據一段簡單敘述旅遊的短文，回答5 個問題。

2. 期末測驗

在英語能力檢定考試之後便是長達3 小時的期末測驗，由50 題的選擇與問答所組成，為維持考試的公正性，期末測驗的題目由800 題題庫中隨機選出，受測者至少須達對35 題才能通過期末測驗，考題分配如下：

- (1) 10題選擇：這部分為開書考試(open-book)，測驗受試者看地圖的能力。依紐約法規，司機上班時，車上都必須備有紐約市街道圖，因此司機們必須具備看地圖的能力。
- (2) 25題選擇：12 題考街道特徵，13 題考法規與顧客服務，這部分不能使用任何參考資料。
- (3) 15題問答：測驗街道特徵。

2.2.3 美國舊金山

想要成為舊金山市的計程車駕駛員必須符合以下資格條件：

1. 必須為美國居民。
2. 年齡在 21 歲以上。
3. 沒有傳染病、沒有酒精與藥物成癮、具有良好視力，可以安全駕駛車輛。
4. 具有聽說讀寫英文的能力。
5. 穿著乾淨衣服。
6. 持有相當等級的加州駕駛執照。

其申請程序如下：

1. 參加並得到計程車學校的教育訓練證書。
2. 得到計程車公司有意願聘僱為司機的證明。
3. 從州政府監理處(Department of Motor Vehicle, DMV)取得駕駛紀錄，該紀錄必須在提出申請書 30 天內提供。
4. 繳交與護照相同規定的相片。
5. 將上述資料送至舊金山市警局，並附 74 美元申請費與 42 美元

指紋建檔費。

整個申請程序約一週可以完成，若通過申請資格審核，則將被安排參加每週四在舊金山市警局辦理的職前教育訓練課程，通過測驗後發給臨時執業許可證。駕駛員取得臨時執業許可證後，需到稅務部門繳交 60 美元取得執業許可證、名牌與駕駛識別卡，其中 45 美元為執業許可證費用、10 美元為名牌、5 美元為駕駛識別卡，大約在取得臨時執業許可證後的 8 週內可以辦理完成。

在舊金山市計程車管理規則(Taxi Rules and Regulations)第 7 章規定，提供計程車駕駛員教育訓練之機構，其授課時間至少 28 小時，學員上課紀錄與成績至少保存 2 年。目前舊金山計程車委員會核准兩家計程車駕駛員訓練機構，分別為：Flag-A-Cab Taxi School 與 Taxi Driver Institute，4 天的訓練課程收費 175 美元。課程分配時數如下：

1. 城市地理環境—8 小時。
2. 犯罪預防—4 小時。
3. 車輛與行人安全—4 小時。
4. 計程車相關法規—1 小時。
5. 加州車輛法—1 小時。
6. 顧客關係(包括載運身心障礙人士程序)—8 小時。

2.2.4 澳洲(阿德雷得-Adelaide)

在澳洲的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：

一、步驟 1：面試

與面試主考官進行面試，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。

二、步驟 2：完成表格

每位申請人必須完成由南澳大利亞運輸服務中心所要求的三

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。

三、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，必須至少相隔 2 個工作天以上才可再重新進行測驗。

四、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，課程內容皆包括(共 90 小時)：(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。當完成訓練課程後，駕駛員便可得到課程結業證明文件以及行車紀錄本乙本。

五、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、3 個月內的健康及視力證明書及個人治安申請表繳交至南澳大利亞運輸服務中心後，只要核對資料無誤，駕駛者將可領取臨時計程車駕駛認證。

六、步驟6：道路訓練

駕駛員攜帶臨時計程車駕駛認證及行車紀錄本，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。駕駛員需在一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。

七、步驟7：最終資格認證測試

完成 20 小時的道路訓練後，駕駛員將進行最終資格認證測試，此測試包含一個英文面試，通過最終資格認證測試即表示駕駛員取得計程車營業駕駛員資格。

八、步驟8：領取營業駕駛證照

駕駛員攜帶通過資格認證測試之結業證書及其他相關資料，前往南澳大利亞運輸服務中心即可換取個人之營業駕駛證照。

2.2.5 日本(東京)

日本計程車大致分為個人計程車、計程車公司兩大類，目前約 20 % 為個人車行，其它則為較大規模的計程車公司所有。日本政府對計程車牌照發放方式為：既有計程車公司新增之計程車牌照並不限制，但限制新公司設立；而個人計程車牌照原則上維持兩萬輛，除了退休、死亡可替補外，不再增加。個人車行申請較嚴，其規定如下：(1)年齡需在 35 歲以上，65 歲以下；(2)從事職業駕駛至少達 10 年，其間無肇事紀錄，且曾獲縣級以上單位表揚者；(3)5 年內未觸犯刑法，且未受吊扣駕照處分；(4)連續 3 年以駕駛計程車為業，無違規紀錄。

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。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。新任駕駛教育訓練每週 1 到週 3 開辦，參加者須事先預約時間。2 天期的自主教育訓練每週 4 開辦；1 天期的自主教育訓練每週 1 開辦。教育訓練種類包括：

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，委託計程車中心辦理，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。

另外，欲從事計程車或派遣車之駕駛業務，依「導正計程車業務

特別措施法」第 5 條第 3 項規定，必須具有第二種駕駛執照始可。所謂第二種駕駛執照，就是可以作為職業駕駛人而從事旅客運送車輛營業之執照，欲取得第二種駕駛執照，前提是必須已有普通車第一種駕駛執照，或是已有其他駕駛執照。在考得該項駕駛執照方面，就會被要求應具備高度的駕駛技術。第二種駕駛執照也就是承認「該駕駛人已能以之為職業並擁有從事該項工作所應具備之高度駕駛技術」的認證，在就職之際常會因具有此種執照而受到特別禮遇，其考試內容非常嚴格，其訓練內容可分為基本操作之技能學習、應用駕駛之技能學習及學科學習。分別詳細說明如下：

一、技能學習

1. 上車下車與駕駛姿勢；
2. 駕駛機械設備之使用處理與日常的檢查保養等；
3. 基本的駕駛操作；
4. 掌握正確時機之發車前進與加速、對準目標之停車；
5. 彎道或轉角之通行；
6. 坡道之通行；
7. 倒車後退；
8. 狹路之通行；
9. 銳角路線之通行；
10. 縱列停車、方向轉換；
11. 通行位置之選擇與車道變換、對於障礙物之應變；
12. 遵守交通號誌、標誌、標示(標線)等之駕駛；
13. 交岔點(十字路、丁字路等岔路)之通行(直行、左轉、右轉)、於視線不良之交岔點之通行；
14. 鐵路平交道之通行；
15. 倒車迴轉；
16. 設想於旅客運送中之駕駛；
17. 緊急煞車；

18.學習效果之確認。

二、技能學習(應用駕駛)

1. 配合交通流量之駕駛、正確的通行位置、變換車道；
2. 遵守交通號誌、標誌、標示(即標線)之駕駛；
3. 交岔點(十字路、丁字路等岔路)之通行(直行、左轉、右轉)、於視線不良之交岔點之通行；
4. 行人等之保護；
5. 配合道路及交通狀況之駕駛；
6. 倒車迴轉；
7. 設想於旅客運送中之駕駛；
8. 經過路線之設定；
9. 前方有緊急危險之駕駛；
- 10.預測危險之駕駛；
- 11.夜間之駕駛；
- 12.在惡劣條件下之駕駛；
- 13.特別項目；
- 14.學習效果之確認。

三、學科學習

➤ 【第一階段】

1. 駕駛人須知；
2. 遵守交通號誌；
3. 遵守交通標誌、標示(標線)；
4. 於行駛時，車輛不得通行之場所；
5. 緊急任務車等之優先；
6. 於交岔點、鐵路平交道之通行；
7. 安全的速度與車間距離；
8. 行人之保護等；

9. 安全之確認與信號、警報器之使用；
10. 變換車道；
11. 超車；
12. 會車；
13. 駕駛執照制度、違反交通規則通告制度。

➤ **【第二階段】**

學科學習在進入第二階段時，不僅有交通規則，還必須學習在駕駛應用上的技巧：

1. 預測危險之討論；
- 2.~3. 緊急救護等；
- 4.~9. 安全駕駛之知識等；
10. 汽車之保養管理；
11. 停車與臨時停車；
12. 乘車與裝載；
13. 拖吊；
14. 交通事故之處理；
15. 汽車持有人之須知與保險制度；
16. 經過路線之設計；
17. 在高速公路之駕駛。

第二種駕駛執照之學科學習合計要接受 19 小時之講習。第二種的學科學習之內容，與第一種學科學習之內容多少有些重疊，但仍有所謂的「作為職業駕駛的責任與榮譽」的意義，講習課程包含如下：

1. 第二種駕駛執照的意義；
2. 應遵守交通號誌、標誌、標示(標線)、於行駛時車輛不得通行之場所；
3. 緊急任務車等之優先、於交岔點及鐵路平交道等之通行、安全的速度與車間距離；

4. 行人之保護等、安全之確認與信號、警報器之使用、變換車道、超車；
5. 會車、停車與臨時停車、乘車與裝載、拖吊、交通事故之處理；
6. 與旅客汽車有關之法令知識；
7. 身體障礙者等之交通弱者的處理；
8. 預測危險之討論；
9. 緊急救護處置 1；
10. 緊急救護處置 2；
11. 依據適當且正確的檢查結果進行行動分析；
12. 安全駕駛與人的能力、汽車自然力之作用與駕駛；
13. 在惡劣條件下之駕駛 1；
14. 在惡劣條件下之駕駛 2；
15. 經過路線之設計、在高速公路上之駕駛(※領有普通車駕駛執照時，無接受講習之必要)；
16. 安全駕駛之知識、汽車之機構與保養管理。

在日本東京，計程車駕駛人教育訓練主要由「財團法人東京計程車中心」(註：平成 14 日 4 月 1 日變更舊名「東京計程車近代化中心」)辦理，該單位為財團法人機構，成立於昭和 40 年(1965 年)，當時計程車載客時「拒載短程」問題嚴重，經大眾傳播媒體大肆報導此一問題，並探討其解決對策。因此政府主管機關(運輸省)經檢討改善方式，提出「設立公正中立之第三人機關」之構想方案，此乃一全新的構想方案，並確信會有助於改善計程車的服務品質。亦即藉由計程車駕駛人之登記制度，使計程車駕駛人從原本只是單純的「企業內存在」轉變為「行政的對象」，再將原本由各個公司自行對計程車駕駛人實施教育指導，改為由公正中立之第三人機關成為計程車業務營運指導中心，承包可促進計程車營業適當發展之相關業務。

「東京計程車中心」主要業務內容介紹如下：

(一)登記業務：

以下情形應辦理計程車駕駛人相關之登記手續。

1. 新申請加入之登記，費用為 1700 日元。
2. 變更事項之變更登記，費用為 1100 日元。(註：所謂變更事項係指①有效期限之變更；②住所之變更；③姓名之變更；④事業者之變更等。)
3. 計程車駕駛人登記證再交付之登記，費用為 1700 日元。(註：此情形係指計程車駕駛人登記證有污穢、毀損、遺失時而言。包括：①受撤銷登記處分而塗銷登記時；②受 40 日以上停止駕駛執照處分時；③受撤銷駕駛執照處分時；④繳還計程車駕駛人執照後經過 2 年時；⑤已申請塗銷登記時。以上情形因係於塗銷登記後再度申請計程車駕駛人登記，屬於新申請加入之登記。)

(二)指導業務：

為謀求計程車營業之適當發展與增進乘客之便利，所實施之指導業務如下：

1. 街頭指導：為防止拒絕載客等妨礙乘客便利使用計程車之行爲，營運指導中心派出指導員 60 名及指導車 14 輛，24 小時實施街頭指導業務。
2. 交通安全業務指導：為確保於計程車乘車站周邊乘客之安全，以及防止交通事故與維持秩序，於平成 12 年度起即導入具有視覺效果之交通安全業務「情報表示車輛(具有警告作用之聲光效果)」，更於平成 14 年以來在東京車站周邊及新宿靖國大道上廣泛運用，呼籲各界支持合作。
3. 機場乘車站之營運指導：於機場設置配車指令室，另有計程車配車電光顯示板、螢幕監視器、場內廣播等電子機器，以實施於計程車待命所至乘車站之計程車引導，及確保乘客之便利，同時亦致力於防止機場內之交通事故。
4. 巡迴指導：巡迴各地之計程車事業所，針對計程車駕駛人接待

乘客之必要事項，活用視聽覺教材以實施教育研修。

(三)地理考試：

為能於指定地區擔任計程車駕駛人，對於營運指導中心所代行實施之地理考試應具備及格能力。該地理考試時間為 60 分鐘，考試地點為該中心之駕駛人研修所，而該考試之問題多為道路、地名、著名之建築物、公園、名勝古蹟、電車站等，藉由 40 題之筆試測驗應考人，其應答對 32 題以上(即答對 80%)。考試及格之效力可自及格之日起維持 2 年，費用為 2800 日元。

(四)相關資訊之通知或公告：

對於有關交通安全業務及防止違法行為實施指導，而通知其特別公開指導之日時場所及指導內容等，或為重點指導地區之通知、道路工程等之通知、機場指導之通知、「東京都內交通地圖」發行之通知、計程車搭乘站之新設通知、機場之計程車相關營運方法之通知、乘車站位置變更之通知、計程車交通管制之通知、計程車大型停車場新設之通知等。

(五)優良事業者之分級：

- 1.為鼓勵經營計程車事業之事業者提升服務品質，於平成 13 年 5 月成立「分級評價委員會」，使分級評價制度化，以公開表揚優良事業者。其評價項目包括：①法令遵守面之評價佔 30%；②乘客接待面之評價佔 40%；③安全管理面之評價佔 30%。
- 2.滿 90 分以上者為 AA 級，滿 76 分以上 90 分未滿者為 A 級，滿 61 分以上 76 分未滿者為 B 級，未滿 60 分者為 C 級。從平成 18 年度起刊載公告優良等級之法人事業者。
- 3.分級評價委員會是由有學識經驗者、社會意見領袖、行政單位或計程車乘客之代表所推薦之人、法人事業者、個人事業者及勞動團體代表所推薦之人，以及東京計程車中心組織而成。

(六)乘客申訴、遺失物處理業務：

即處理來自於乘客之申訴或要求以及遺失物等之查詢，此業

務為 24 小時之回應機制，而且亦受理電話服務，以致力於正確迅速解決問題。另自平成 19 年 2 月起，星期六、星期日及假日下午 5 點至翌日上午 9 點之期間，也按照不同性質之事件分別實施機動之回應處理。

2.2.6 新加坡

想成為新加坡計程車駕駛員，必須先取得執業登記證，基本規定項目如下：

一、 申請資格

1. 30 歲以上，70 歲以下。
2. 會說英語及其他一種官方語言。
3. 為新加坡公民。
4. 持有 class 3 的駕駛執照。
5. 至少 1 年且無違規的駕駛經驗。

二、 向陸運局(LTA)提出申請與測驗

符合上述申請資格者，填具申請表格，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公文後，必須在 3 個月內註冊參加教育訓練課程，並在 12 個月內結業，期間還必須通過陸運局所訂定的藥物測試。完成教育訓練課程之結業學員，必須參加陸運局辦理的筆試測驗，若未通過則可參加下一次測驗，最多限制 5 次，通過後會在 1 個月內取得 3 年有效期限的執業登記證。

三、 教育訓練課程

完成體檢後，必須在 3 個月內到被認可的計程車訓練中心(如：新加坡計程車高等學校、Comfort 或者 SMRT 計程車)註冊參加教育訓練課程，課程包括 30 堂(每堂 3 小時)及一次戶外見習(在星期日進行)，課程內容大綱如下：

- ◆ 課程 1：法規；

- ◆ 課程 2：主要道路和地標；
- ◆ 課程 3：基本的知識(簡單的車輛維修、健康生活、交通規則)；
- ◆ 課程 4：防禦(安全)駕駛；
- ◆ 課程 5：建築物名稱和位置。

網際網路 TDVL 課程，持有計程車核准公文的申請人，必須在 3 個月內完成註冊參加教育訓練課程，並在 1 年內完成課程。申請者在註冊期間必須接受陸運局之身體檢查。在課程結束後，申請人必須參加筆試，陸運局會在考試後的一個月內通知筆試結果。

四、執業證照規費

申請執業證照需繳交新幣 40 元，另外教育訓練課程費用約新幣 260 元(約台幣 5000-6000 元)，通過測驗後可領取 3 年有效期的執業證照。執業登記證時效 3 年，屆滿後 6 個月內，駕駛員必須更新執業登記證，並繳納更新費新幣 40 元。若超過 6 個月但未超過 3 年，駕駛要另提申請，並繳納延遲處理費新幣 25 元。

五、回訓

自 2005 年 3 月 1 日起，每六年需參加 10 小時的回訓課程，訓練費用新幣 50 元(約台幣 1100 元)。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，費用新幣 555 元，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。

2.2.7 各國比較

茲將國內外各重要城市於計程車駕駛管理制度、訓練方式、資格要求及駕駛員所需負擔費用等列表比較如表 2-1 所示：

表 2-1 各國城市計程車駕駛員資格與教育訓練比較

城市	職前教育訓練時數	在職教育訓練時數	年齡限制
舊金山	28 小時	無	21 歲以上
紐約	80/24 小時	每 2 年 4 小時外加每 3 年 6 小時防禦駕駛。	年滿 19 歲
東京	3 天	不定期	N/A
新加坡	90 小時	每 6 年 10 小時	30 歲以上，70 歲以下
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	年滿 21 歲，無年齡上限
多倫多	17 天	N/A	N/A
阿德雷得	90 小時課程訓練 20 小時道路訓練	N/A	N/A
臺北	6 小時	無	年滿 20 歲，不得超過 65 歲

表 2-1 各國城市計程車駕駛員資格與訓練比較(續 1)

城市	身體健康要求	語言能力
舊金山	沒有傳染病、沒有酒精與藥物成癮、具有良好視力，可以安全駕駛車輛。	具有聽說讀寫英文的能力。
紐約	繳交合格體檢表並至TLC核准的藥物檢驗所檢查是否服用非法藥物。	必須通過英語能力測驗。
東京	N/A	N/A
新加坡	必須通過陸運局訂定的藥物測試	英語及其他一種官方語言。
倫敦	須提出合格家庭醫師所簽署的體檢書，裡面須有最近 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。如果有嚴重的疾病，如癲癇、弱視、胰島素缺乏型糖尿病、嚴重的心臟病等，可能會遭到PCO 拒絕	無
多倫多	N/A	N/A
阿德雷得	健康及視力證明書	英文面試
臺北	一、體格檢查：(1) 視力：兩眼裸視力達〇・六以上者，且每眼各達〇・五以上者，或矯正後兩眼視力達〇・八以，且每眼各達〇・六以上者。(2) 辨色力：能辨別紅、黃、綠色者。(3) 聽力：能辨別音響者。(4) 四肢：四肢健全無殘缺者。(5) 活動能力：全身及四肢關節活體靈敏者。(6) 疾病：無精神耗弱、目盲、癲癇或其他足以影響汽車駕駛之疾病。(7) 其他：無酒精、麻醉劑及興奮劑中毒者。 二、體能測驗：(1) 視野左右兩眼各達一百五十度以上者。(2) 夜視無夜盲症者。	無

表 2-1 各國城市計程車駕駛員資格與訓練比較(續 2)

城市	其他資格要求或規定	駕駛人為取得營業執照需花費金額
舊金山	1.從州政府監理處(Department of Motor Vehicle, DMV)取得駕駛紀錄，該紀錄必須在提出申請書30天內提供。 2.繳交與護照相同規定的相片。 3.指紋建檔。	1.申請費 74 美元。 2.指紋建檔費 42 美元。 3.執業許可證費用 45 美元。 4.名牌 10 美元。 5.駕駛識別卡 5 美元。 6.四天訓練課程 175 美元。 合計共 <u>351</u> 美元(約新台幣 11,350 元)
紐約	1.兒童扶養。 2.繳清罰單。 3.指紋掃描建檔。 4.在美國有居留權。 5.近6個月內參加過紐約州DMV認可的防禦駕駛(Defensive Driving)課程。	1.指紋掃描75美元 2.紐約州DMV認可的防禦駕駛(Defensive Driving)課程(該課程共6小時，學費50美元) 3.2年執照費：120美元 4.藥物測試費：24美元(2007年1月1日調漲為25.5美元) 5.計程車教育訓練課程：80小時約325美元，24小時約175美元 6.英語能力測驗：25美元 合計約 <u>619 或 469</u> 美元(約新台幣 20,018 或 15,167 元)
東京	除新任駕駛需強制教育訓練外，亦有自主教育訓練課程	N/A
新加坡	1.為新加坡公民。 2.class 3 的駕駛執照。 3.至少 1 年且無違規的駕駛經驗。 4.訓練機關另有126小時的導遊課程，通過測驗後由新加坡旅遊局發給導遊證，可帶觀光客導覽新加坡。	1.申請費新幣 40 元。 2.駕駛教育訓練費用約新幣 262.5~270.5 元。 3.導遊課程，費用新幣555元(自由選擇參加與否)。 合計約 <u>305 或 860</u> 新幣(約新台幣 6,850 元或 19,316 元)

表 2-1 各國城市計程車駕駛員資格與訓練比較(續 3)

城市	其他資格要求或規定	駕駛人為取得營業執照需花費金額		
倫敦	PCO 會查驗考生是否有犯罪紀錄，不過不一定有犯罪紀錄就不能申請，要看申請人所犯的罪是什麼類型、判決內容，以及這是多久以前犯的罪。	黑色計程車	全倫敦區	1.筆試 25 英鎊，面試 150 英鎊，路考 68/82.5 英鎊。 2.執照申請費 25 英鎊。 3.3 年執照 224 英鎊。 4.申請刑事紀錄局加強揭露刑事紀錄 38 英鎊。 5.體檢費 60-120 英鎊。 合計為 590-665 英鎊(約新台幣 39,058-44,023 元)
			郊區	1.面試 100 英鎊，路考 68/82.5 英鎊。 2.執照申請費 25 英鎊。 3.3 年執照 224 英鎊。 4.申請刑事紀錄局加強揭露刑事紀錄 38 英鎊。 5.體檢費 60-120 英鎊。 合計為 515-590 英鎊(約新台幣 34,093-39,058 元)
		出租車		1.執照申請費 157 英鎊。 2.3 年駕駛執照費 105 英鎊。 3.申請刑事紀錄局加強揭露刑事紀錄 38 英鎊。 4.體檢費 60-120 英鎊。 合計為 360-420 英鎊(約新台幣 23,832-27,804 元)
多倫多	緊急救援/CPR 認證。	費用合計約 550 加幣(約新台幣 17,655 元)		
阿德雷得	具有實際道路駕駛訓練，由監督人陪同試營運 20 小時。	1.訓練課程 100 澳幣。 2.英語測驗 17 澳幣。 3.緊急救援座談會 44 澳幣。 4.計程車牌照費 52.25 澳幣(未稅)。 5.駕駛紀錄資訊 16.30 澳幣(未稅)。 6.健康檢查證明書約 40-80 澳幣。 合計約 270-310 澳幣(約新台幣 7,749-8,897 元)		
臺北	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。	1.執業測驗新台幣 300 元。 2.在職講習：300 元。 3.新領、補發、換發執業登記證及副證 200 元。 合計新台幣 800 元		

2.3 計程車駕駛教育訓練相關課題

許多先進國家在駕駛人申請執業登記證前，都有完整的教育訓練課程，舊金山授課時數 28 小時、紐約 80 或 24 小時、新加坡 90 小時、阿德雷得 110 小時，倫敦的執業登記證平均取得時間甚至需要 3 年。授課科目與內容也隨者國情不同而有所差異。上述國外計程車管理之經驗，值得我國參考的是：

一、計程車管理機構

根據第 2.2 節國外現況制度資料整理，國外計程車管理單位願意投入龐大的金費於計程車教育訓練上，且較能落實相關計程車管理政策。主要是因為先進國家大型城市對於計程車管理通常有一獨立的管理單位，此管理單位的型式可能是公部門、委員會或者是財團法人。如：美國紐約之計程車與小型巴士委員會(Taxi and Limousine Commission, TLC)、英國倫敦之公共運輸處(Public Carriage Office, PCO)與日本東京之財團法人東京計程車中心。不同型式之計程車管理機構的權責範圍不同，通常越偏向公部門性質的機構，越具備政策制訂與行政裁量的權力；而越偏向私部門，則需要政府授予權力或委託辦理，才可行使職權。

我國之計程車管理單位為交通局內的一個科(課)，人力編組約 10 至 20 人，但其業務通常是包括大眾運輸在內，故實際處理計程車業務之承辦人，僅約 2 至 5 人，實難以達到監管之責任。且直接與計程車有關的管理機構不僅只是交通局，車輛及車牌部分屬於監理單位管轄，而駕駛人部分則是由警察局管轄，交通局對計程車管理的範圍主要是排班點、休息區與費率制訂等部分，由於相同營業區涵蓋幾個縣市，故真正對於計程車政策之制訂，應該還是需要由交通部統籌。未來或許可由交通部同意，在相同營業區之各縣市可成立計程車管理委員會，協調辦理計程車相關管理政策。

二、計程車駕駛訓練學院

教育訓練屬於專業知識，故國外先進國家(英國、美國與澳洲等)多核准民間成立計程車教育訓練學院，由政府主管單位許可設立後，即可對外招收學員。

美國紐約 TLC 核定 4 所計程車駕駛教育訓練學院：

- (一) American Master Cabbie Taxi Academy
- (二) H.A.N.A.C/N.Y.S. Federation of Taxi Drivers Academy,
- (三) Kingsborough Community College Taxi Institute,
- (四) LaGuardia Community College Taxi and FHV Driver Institute

美國舊金山核准 2 家計程車駕駛教育訓練學院：

- (一) Flag-A-Cab Taxi School
- (二) Taxi Driver Institute

政府部門需先制定駕駛訓練學院之設立標準與監管方式，以及針對教育訓練市場作需求規劃，設定計程車教育訓練經營權委辦學院數，避免教育訓練學院過多與不足的情形發生。設立計程車駕駛訓練學院具有以下優點：

- (一) 確保教育訓練師資來源與品質。
- (二) 提升教育訓練課程與教學品質。
- (三) 減低政府負擔計程車駕駛教育訓練預算。
- (四) 降低政府行政管理負擔。

國外計程車駕駛教育訓練也並非全由民間駕駛教育訓練學院執行，也有透過財團法人組織，如：財團法人東京計程車中心。另外，也有大型計程車派遣公司基於車隊管理與品牌競爭的需求，亦定期與不定期的針對駕駛人教育訓練，如：新加坡康福計程車公司、臺灣大車隊等。本研究所探討的職前與在職教育訓練制度，係屬公部門對於整體計程車市場管制或服務品質提升之需要，故計程車公司本身所做的教育訓練並不在本研究探討範圍。

三、計程車教育訓練課程

基本上，教育訓練課程種類與科目大致可歸納如表 2-2 所示。由文獻探討歸納可知，各國對於計程車駕駛教育訓練課程範疇不盡相同，其所應具備之條件、知識與技能也多有不同(如表 2-3 所示)。

表 2-2 教育訓練課程類別與科目

課程類別	課程科目
基礎認知	1. 計程車產業環境與制度說明。 2. 計程車與駕駛人之意義與功能。 3. 計程車營運相關之法令規章。 4. 計程車駕駛服務態度。 5. 生涯規劃。
營業技能	1. 城市基礎環境認識。 2. 城市街道路名認識。 3. 城市地標位置認識。 4. 路徑規劃。 5. 科技輔助設備使用。
服務技能	1. 一般旅客服務。 2. 特殊旅客服務。 3. 觀光旅遊導覽。 4. 顧客關係管理。 5. 語言能力。
安全保障	1. 計程車道路行車安全。 2. 事故處理暨救護處置。 3. 駕駛與乘客犯罪預防。 4. 計程車防衛駕駛。
身心管理	1. 職業病與健康知識。 2. 壓力管理。

表 2-3 各國城市計程車駕駛職前教育訓練比較

城市	職前教育訓練課程與時數
舊金山	<p>共 28 小時</p> <p>1.城市地理環境—8 小時； 2.犯罪預防—4 小時； 3.車輛與行人安全—4 小時； 4.計程車相關法規—1 小時； 5.加州車輛法—1 小時； 6.顧客關係(包括載運身心障礙人士程序)—8 小時； *學員上課紀錄與成績至少保存 2 年。</p>
東京	<p>3 天</p> <p>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。教育訓練種類包括：</p> <p>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。 *新任駕駛教育訓練每週 1 到週 3 開辦，參加者須事先預約時間；2 天的自主教育訓練每週 4 開辦，1 天的自主教育訓練每週 1 開辦。</p>
新加坡	<p>90 小時</p> <p>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：</p> <p>1.法規。 2.主要道路與地標。 3.物名稱與位置。 4.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。</p>
倫敦	<p>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。</p>

表 2-3 各國城市計程車駕駛職前教育訓練比較(續)

城市	職前教育訓練課程與時數
阿德雷得	<p>90 小時課程訓練、20 小時道路訓練</p> <p>駕駛人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下述主題：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。
臺北市	<p>8 小時</p> <p>辦理執業登記前，應先參加講習，並接受執業相關法令及執業地之地理環境、道路狀況測驗。</p> <p>8 小時的講習課程包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.計程車相關法規—2 小時； 2.簡易事故處理暨救護處置—2 小時； 3.計程車駕駛員常見疾病與保健—1 小時； 4.交通管理相關法規—1 小時； 5.服務態度與職業道德—1 小時； 6.測驗—1 小時。

綜合上述國家之計程車駕駛教育訓練內涵，本研究將其課程加以整理分類，區分為「提升相關法律知識」、「提升地理環境知識」、「提升身心衛教常識」、「提升事故處理能力」、「加強客戶關係管理」、「其他增進執業技能相關知識」、「提升外語能力」、「生涯規劃」等八類別，這些課程將納入本研究評估與規劃職前與在職教育訓練之範疇。

(一)類別 1：提升相關法律知識

1. 計程車相關法令與常識：可包括公路法、汽車運輸業管理規則、汽車運輸業審核細則、民用航空機場客運汽車管理辦法、計程車駕駛人執業登記管理辦法、計程車專用無線電臺設置使用管理辦法、計程車運輸合作社設置管理辦法等。

2. 計程車管理政策：可包括運輸政策白皮書、計程車營業區域管制、計程車數量管制、國外相關管制措施、執業所在地縣市政府計程車管理政策等。
3. 道路交通管理相關法令：可包括道路交通管理處罰條例、道路交通安全規則、高速公路管制規則及道路交通管制設施介紹等。

(二)類別 2：提升地理環境知識

1. 執業所在地地理環境介紹：介紹執業所在地之地理環境。
2. 執業所在地道路交通系統介紹：介紹執業所在地之道路狀況、交通建設及管理系統。
3. 執業所在地主要地標與商業活動據點：介紹執業所在地之主要建築物、政府機關、公共場所及商業活動據點等。
4. 地圖查閱技巧：地圖購買之選擇及使用技巧等。

(三)類別 3：提升身心衛教常識

1. 計程車駕駛人常見疾病與預防：針對駕駛人易引發之各種病痛，介紹保健方法與預防之道。
2. 情緒管理：學習如何體察自己的情緒、適當表達自己的情緒、合宜的方式紓解情緒等。
3. 人身保險：介紹人身保險項目、內容及相關注意事項。
4. 生涯規畫：規劃自己的生涯目標與生活方式，並能在既定的理想中分別擬定近程、中程與遠程的目標。其中並包括如何準備退休(經濟、心理、生理等)、退休時間規劃、退休後新生活等。

(四)類別 4：提升事故處理能力

1. 交通緊急狀況之處理與指揮：重點在於事故發生、號誌故障、壅塞等各種交通狀況，如何處理及協助指揮交通。
2. 車輛保險：介紹汽車保險項目、內容及相關注意事項。
3. 急救常識與訓練：瞭解事故發生時，對傷患應採取之急救措施，包括 CPR、骨折、出血等基本急救訓練。

(五)類別 5：加強客戶關係管理

1. 客戶行銷管理：運用行銷管理知識，建立良好客戶關係，提高營業績效。
2. 服務理念與禮儀展現：透過服務禮儀的展現，建立服務的人生觀。
3. 人際關係：瞭解心理學人際關係運用，建立良性人群互動關係。
4. 執業道德與社會責任：透過駕駛人對道德、法律及社會責任的認知，使其成為一個禮讓、守法、自律的駕駛人。
5. 殘胞協助：對殘胞之應對技巧、不同傷殘之服務方式、協助殘胞安全，使其順利抵達目的地。

(六)類別 6：其他增進執業技能相關知識

1. 車輛派遣系統介紹：計程車輛派遣方式、先進技術以及相關注意事項之介紹。
2. 液化石油氣系統介紹：介紹液化石油氣系統、改裝程序、加氣站位置等。
3. 防衛駕駛：安全防衛駕駛的技術及平穩舒適的駕駛要領。
4. 車輛保養與維修：車輛保養方法與故障排除。
5. 心理學與犯罪預防。
6. 自我防衛。

(七)類別 7：提升外語能力

1. 計程車英語：因應都市國際化，培養駕駛人具備基本應對之外語能力，以提升國際形象。
2. 計程車日語：因應都市國際化，培養駕駛人具備基本應對之外語能力，以提升國際形象。

(八)類別 8：生涯規劃

1. 執業期間之財務規劃：收入與成本支出分配，培養駕駛人具備理財觀念，減低掉入財務窘境之風險。
2. 退休規劃：教導規劃退休生活與職業年限，給予駕駛人具備正確退休生活保障觀念。

四、「臨時」執業登記證

美國(紐約)與澳洲(阿德雷得)等採用「臨時」執業登記證制度，

美國紐約計程車駕駛在完成教育訓練並通過計程車與小型巴士委員會(Taxi and Limousine Commission, TLC)之測驗後，取得為期 1 年之試用資格。試用滿 1 年後，TLC 再視其試用期間表現，決定是否核發計程車駕駛執業登記證。澳洲阿德雷得的計程車駕駛完成訓練課程後，將結業證明文件、3 個月內的健康及視力證明書、個人治安申請表繳交至南澳大利亞運輸服務中心，可領取臨時計程車駕駛認證。駕駛員攜帶臨時計程車駕駛認證以及行車紀錄本，在一名監督人的陪同下，完成 20 小時的道路訓練，並填寫行車紀錄本，通過最終資格認證測試後，正式取得計程車營業駕駛資格。

表 2-4 「臨時」執業登記證使用目的之比較

國家 (城市)	目的	說明
美國 (紐約)	學習計程車營業之各項服務技能與態度，並且可檢視駕駛人是否適任。	計程車駕駛在完成教育訓練並通過計程車與小型巴士委員會(Taxi and Limousine Commission, TLC)之測驗後，取得為期 1 年之試用資格。試用滿 1 年後，TLC 再視其試用期間表現，決定是否核發計程車駕駛執業登記證。
美國 (舊金山)	做為執業登記證測驗通過之證明。	計程車駕駛通過測驗後發給臨時執業許可證，再到稅務部門申請取得正式執業許可登記證，大約在取得臨時執業許可證後的 8 週內可以辦理完成。
澳洲 (阿德雷得)	做為道路訓練之臨時證使用。	計程車駕駛完成訓練課程後，將結業證明文件、3 個月內的健康及視力證明書、個人治安申請表繳交至南澳大利亞運輸服務中心，可領取臨時計程車駕駛認證。駕駛員攜帶臨時計程車駕駛認證以及行車紀錄本，在一名監督人的陪同下，完成 20 小時的道路訓練，並填寫行車紀錄本，通過最終資格認證測試後，正式取得計程車營業駕駛資格。

五、退休制度

依公路法第 34 條規定，計程車客運業為汽車運輸業之一種，因此，計程車行均以運輸業者自居，並以公司或行號的名義，向公路主管機關申請核准辦理；惟自民國 67 年牌照凍結後，政府即不再受理計程車客運業之申設。計程車行與司機間，形態上原是僱用關係，但因長期以來受許多複雜因素影響，現行計程車分成二種模式，第一種是車行以自有車輛出租給駕駛人，第二種由駕駛人自備車輛或向車行分期付款方式購買車輛，並向車行租借牌照使用，也就是俗稱的「靠行」。依據法院之見解，目前「靠行」屬信託關係，且車行只有為司機代辦申領證照等服務事項，並無僱用之事實。

計程車駕駛，如屬參加職業工會之自營作業者，並無受雇主僱用或另行僱用勞工之事實者，非勞工退休金條例第 7 條第 2 項所稱「實際從事勞動之雇主」之範圍，故不得自願提繳退休金至個人新制退休金專戶（勞委會 94 年 3 月 17 日勞動四字第 0940012882 號函）。

第三章 計程車駕駛教育訓練問卷調查分析

為了解計程車產業相關人員與管理者對於計程車駕駛人職前及在職教育訓練的意見與看法，本案首先探討計程車從業人員與管理者對於計程車產業現況問題的看法；其次是計程車從業人員對於課程內容編排與規劃的看法；最後是計程車從業人員與管理者對於本研究所研擬之教育訓練新制度的想法與意見。

3.1 研究設計與執行

一、問卷調查方式

（一）計程車駕駛人問卷內容

駕駛人問卷調查內容共分三部分，第一部分為駕駛人屬性資料，第二部分為駕駛工作經驗與感受，第三部分為教育訓練及退休制度規劃之意見。依據不同構面，研擬出可供衡量的相關變數，包含：社經資料、經營型態、車隊型態、現況感受、計程車行業認知、政府政策等變數；又利用以上變數，提出不同型態的問項，包含：性別、年齡、學歷、駕駛年資、計程車屬性、車隊加入型態與否、工作時間自由程度、收入水準、社會地位高低、認同為長期事業、服務業、專業能力、訓練課程規劃、未來擬推動教育機構與退休制度接受度(如表 3-1 所示)。

（二）計程車管理者問卷內容

計程車管理者問卷內容主要為工作經驗及實際感受、教育規劃和退休制度的探討及管理者屬性資料三構面。而各構面又可分為下列幾個變數做衡量，第一為現況分析的感受，探討目前職前講習 4 科 6 小時之感受；第二為在職訓練制度，探討未來可能開設在職課程及回訓制度；第三為實行臨時執業登記證之可行性和對於增加退休制度之意見，為了改進現況缺失，探討未來對於實行「臨時執業登記證」之可行性，並探討未來增設退休制度之可行。最後產生各

構面之問項；第四為個人屬性資料，將分為年齡、學歷及在計程車相關工作年資做探討。

表 3-1 問卷設計概念

因素構面	衡量變數	問卷題目設計方向
駕駛人屬性	社經資料	性別
		年齡
		學歷
		駕駛年資
	經營型態	計程車屬性
	車隊型態	車隊加入型態與否
工作經驗與感受	現況感受	工作時間自由程度
		收入水準
		社會地位高低
		認同為長期事業
	行業認知	服務業
		專業能力
教育訓練及退休制度意見	政府政策	訓練課程規劃
		未來擬推動教育機構與退休制度接受度

(三) 衡量尺度

李克特尺度(The Likert Scale) 是由 Rensis Likert 從「加總評分法」(Summated Ratings Method) 改編而來的方式。李克特尺度是個很受歡迎的衡量態度方式，企業的管理者很容易了解他的使用方式。受測者面對問卷，從很負面的到很正面的範圍內，選擇各自對於每一個陳述之同意或是不同意的看法。

如果所使用的是 5 個評分點的稱為「李克特 5 點尺度」，如果是 7 個評分點的稱為「李克特 7 點尺度」。過去的研究顯示以 5 點或 7 點尺度可以得較高的信度，使用 5 點尺度可有效區別受測者差異的最低限度，且容易讓受測者了解，使用 7 點尺度可獲得較精確的答

案。為避免選擇答案的難易度增加，本研究採用五點尺度作為衡量方法，依「非常贊成」、「贊成」、「普通」、「不贊成」、「非常不贊成」，分別給予 5、4、3、2、1 的得分。除大部分以李克特尺度回答外，問題包含複選題及開放性填答，詳細填答問卷題目(如附件四駕駛人問卷調查表)。

二、問卷分析方法

問卷數據分析方法，包含敘述性統計、以駕駛人屬性分群之交叉分析，再利用變異數分析得知該變數的顯著特性，如圖 3-1 所示：

(一) 敘述性統計分析

將駕駛人屬性資料、駕駛工作經驗與感受、教育訓練及退休制度規劃之意見三大部分作一大略性的統計次數，以及百分比的呈現；例如年齡選項表示出來的統計方式將以某 1 年齡區間的次數及百分比呈現，20~30 歲包含多少次數、所佔百分比，以及 31~40 歲、41~50 歲、51~60 歲、61 歲以上又是如何的情形；對於工作時間自由的滿意程度，將以非常贊成、贊成、不贊成的次數、百分比其滿意情形呈現。

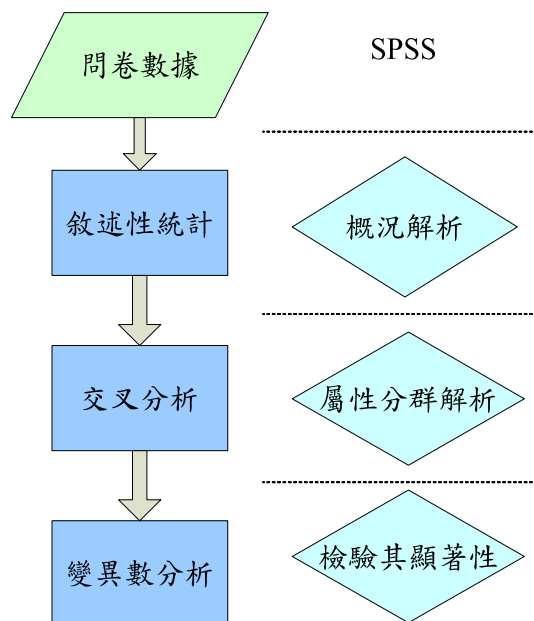


圖 3-1 分析流程圖

(二) 交叉分析

根據社經資料、經營型態、車隊型態等三大屬性對於現況感受、計程車行業認知、政府政策等問項作出分組的分析，以了解其對於該問項，贊成程度為何，將其次數及百分比作出各別的顯示，以了解在同一屬性中，不同族群對於同一問題的感受認知為何，並透過交叉比對了解其意見差異；詳細的意見分歧則是透過變異數分析得知。

(三) 變異數分析

統計方法是探討因果關係最常用的工具，我們常會問某種原因是否是影響結果的主因，要回答此問題，統計以檢定此因子在不同水準時，其結果的表現是否不同，以統計術語就是檢定各水準下其結果的平均數是否有顯著差異，這就是所謂變異數分析(Analysis of Variance, ANOVA)。

3.2 計程車駕駛問卷調查結果分析

本研究共發出 1,200 份問卷，由調查員實地訪問計程車駕駛人，實際回收有效問卷 1,048 份，調查地點包括臺北縣市、桃園、新竹、臺中、彰化、臺南、高雄等地區。針對調查樣本之基本特性，包含性別、年齡、學歷、經營型態、是否加入無線或衛星車隊、年資等個人屬性變數作簡單統計分析，次數統計及百分比如表 3-2 所示。本節首先分析計程車駕駛人問卷調查結果，並針對調查結果進行交叉分析與檢定。

一、敘述性統計

(一) 個人屬性

1. 性別

本次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 1,008 人，佔 96.2%；女生有 36 人，佔 3.4%。

2. 年齡

本次調查年齡分佈，計程車駕駛人的年齡集中在 41~60 歲這個區間，其中 51~60 歲最多，佔 40.9%，41~50 歲次之，佔 38.6%；樣本統計結果可知計程車駕駛人普遍以壯年人口為主。

3. 學歷

受訪者的教育程度方面，高中(職)的計程車駕駛人為大多數，佔 49.5%，其次為國(初)中，佔 25.1%。

4. 經營型態

受訪者的經營型態方面，分別為車行(靠行)最多，佔 36.4%，個人車其次，佔 29.9%，加入合作社的計程車駕駛人再次之，佔 24.2%；並由此統計資料得知，型態為向車行租車(8.6%)以及其他(0.7%)者較為少數。

表 3-2 個人屬性統計表

屬性變數	項目說明	次數	百分比(%)
性別	未作答	4	0.4%
	男	1008	96.2%
	女	36	3.4%
年齡	未作答	23	2.2%
	21~30	15	1.4%
	31~40	131	12.5%
	41~50	405	38.6%
	51~60	429	40.9%
	61 以上	45	4.3%
學歷	未作答	6	0.6%
	國小(含)以下	145	13.8%
	國(初)中	263	25.1%
	高中(職)	519	49.5%
	大專(含)以上	115	11.0%
經營型態	未作答	3	0.3%
	個人車	313	29.9%
	合作社	254	24.2%
	車行(靠行)	381	36.4%
	車行(租車)	90	8.6%
	其他	7	0.7%
是否加入	未作答	30	2.9%
	無線車隊	194	18.5%
	衛星車隊	285	27.2%
	無	539	51.4%
年資	未作答	9	0.9%
	未滿 5 年	198	18.9%
	5~未滿 10 年	276	26.3%
	10~未滿 15 年	220	21.0%
	15~未滿 20 年	156	14.9%
	20 年以上	189	18.0%

5. 是否加入無線或衛星車隊

在是否加入無線或衛星車隊，未加入車隊的駕駛人佔大多數，共 51.4%，其次為衛星車隊 27.2%，而加入無線車隊的駕駛人也佔有 18.5%。

6. 年資

在駕駛年資方面，分佈的較為平均，其中以 5 年至未滿 10 年佔有 26.3%，10 年至未滿 15 年佔有 21%，未滿 5 年佔 18.9%，15 年至未滿 20 年佔 14.9%，20 年以上佔有 8%。

(二) 駕駛工作經驗與感受

計程車駕駛人員，對於自我行業的認知感受如表 3-3 所示，以下將贊成與非常贊成歸類為「贊成」；不贊成與非常不贊成歸類為「不贊成」；持普通意見則為「其他」，分別論述認知與看法。

表 3-3 駕駛工作經驗與感受

項目名稱	次數	百分比	項目名稱	次數	百分比
工作時間自由			專業能力		
未作答	2	0.2%	未作答	4	0.4%
非常贊成	90	8.6%	非常贊成	160	15.3%
贊成	462	44.1%	贊成	597	57.0%
普通	408	38.9%	普通	210	20.0%
不贊成	70	6.7%	不贊成	70	6.7%
非常不贊成	16	1.5%	非常不贊成	7	0.7%
滿意工作收入水準			是一種服務業		
未作答	3	0.3%	未作答	5	0.5%
非常贊成	12	1.1%	非常贊成	227	21.7%
贊成	143	13.6%	贊成	698	66.6%
普通	448	42.7%	普通	105	10.0%
不贊成	358	34.2%	不贊成	10	1.0%
非常不贊成	84	8.0%	非常不贊成	3	0.3%
社會地位			長期事業		
未作答	4	0.4%	未作答	6	0.6%
非常贊成	9	0.9%	非常贊成	68	6.5%
贊成	147	14.0%	贊成	349	33.3%
普通	526	50.2%	普通	351	33.5%
不贊成	292	27.9%	不贊成	248	23.7%
非常不贊成	70	6.7%	非常不贊成	26	2.5%

1. 工作時間自由

在工作時間自由的滿意程度方面，其中有 53%的計程車駕駛人認同工作時間是自由的，另有 39%的駕駛人持有反對意見，認為工作時間並不自由，其他或無意見的駕駛人僅佔 8%；由此可推斷，計程車駕駛人較多數是滿意其工作的時間自由。

2. 工作收入水準

在工作收入水準的滿意程度方面，有 42%的計程車駕駛人是不甚滿意目前的收入，持無意見或其他意見共佔有 43%，贊成者僅佔有 15%；由此統計結果可推斷，相當多數的駕駛人並不滿意其收入水準。

3. 社會地位

在社會地位滿意程度方面，計程車駕駛人有 50%持無意見或其他意見，其次，有 35%的駕駛人不滿意其社會地位，僅有 15%的駕駛滿意其社會地位；由此統計結果可推斷，計程車駕駛人自我認知的社會地位其實是較偏向不滿意的。

4. 專業能力的具備

在所有有效樣本中，共有 73%的計程車駕駛人認同成為一個計程車司機，需要專業的能力，有 20%的駕駛人持無意見或其他意見，僅有 7%的駕駛人認為不需要具備專業的能力；由此可推斷，在計程車駕駛人員從業之後，必須透過一些訓練和教育獲得一些專業的能力。

5. 服務業認知

在計程車駕駛工作為服務業認知方面，有 89%的駕駛人同意此行業為一種服務業，有 10%的駕駛人持無意見或其他意見，不贊成的駕駛人僅佔有 1%；計程車從業人員在提供服務上面的認知幾乎相同。

6. 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 40%的駕駛人同意此行業為一種服務業，有 34%的駕駛人持無意見或其他意見，不贊成的駕駛人也有 26%；由此可推斷，計程車從業人員在認同其為一個長期事業的態度上，意見其實是分岐的，如何建立自我信心及認同其職場事業，也是一個重要課題。

7. 擔任計程車駕駛工作期間，曾經感到困擾的課題

在這項調查當中，統計資料顯示，自從業以來，曾經遇到與顧客語言不通(包括中、英文、台語)問題的計程車駕駛人比率最高，有 56.1%，然而其它的課題的比例大約都在 21%至 28%間；顯示這些項目，在計程車駕駛人從業生涯是有一定比例存在的(如表 3-4 所示)。

表 3-4 曾感到困擾的課題(可複選)

項目	次數	百分比
與顧客語言不通	588	56.1%
不熟悉道路地理環境	269	25.7%
不熟悉交通法規	278	26.5%
不清楚自身權利與義務	288	27.5%
不擅長提供滿足顧客需求的服務	225	21.5%
其他	35	3.3%

(三) 教育訓練及退休制度規劃

1. 必須要加強哪些課程

在計程車駕駛人認為應該加強的課程方面，相關法規是最多人贊同的課程，有 47.3%，其次為外語會話，有 45.3%，接下來分別為基本禮儀與安全駕駛課程，分別是 42.8%與 41.7%；這個項目的問題可以得知在駕駛人心中，認為應該加強的課題(如表 3-5 所示)。

表 3-5 必須要加強的課程(可複選)

課程名稱	次數	百分比
相關法規	496	47.3%
地理環境	252	24.0%
地圖查閱	168	16.0%
殘胞協助	143	13.6%
人際關係	164	15.6%
客戶管理	138	13.2%
外語會話	475	45.3%
車輛保養維修	389	37.1%
急救訓練	215	20.5%
犯罪預防	282	26.9%
安全駕駛	437	41.7%
事故處理	395	37.7%
基本禮儀	449	42.8%
其他	13	1.2%

2. 教育訓練課程之重要順序

將其重要度由第一重要到第三重要分別給予 3 分、2 分、1 分，可得知「相關法規」為最受到駕駛人重視的課程，其次為「安全駕駛」，接下來分別為「外語會話」與「基本禮儀」，在所有課程中為較優先的順序。如表 3-6 所示：

表 3-6 課程的優先順序

項目名稱	第一重要		第二重要		第三重要		總分 排序	
	次數	得分	次數	得分	次數	得分		
未作答	154		235		337			
相關法規	197	591	92	184	73	73	848	1
地理環境	40	120	63	126	37	37	283	8
地圖查閱	23	69	20	40	26	26	135	10
殘胞協助	14	42	20	40	17	17	99	12
人際關係	22	66	18	36	17	17	119	11
客戶管理	16	48	15	30	14	14	92	13
外語會話	128	384	86	172	84	84	640	3
車輛保養維修	61	183	90	180	79	79	442	6
急救訓練	18	54	60	120	41	41	215	9
犯罪預防	41	123	57	114	47	47	284	7
安全駕駛	167	501	101	202	67	67	770	2
事故處理	77	231	78	156	107	107	494	5
基本禮儀	86	258	112	224	98	98	580	4
其它	4	12	1	2	4	4	18	14

3. 開辦計程車駕駛人訓練學校(或機構)

在所有的有效樣本，開辦計程車駕駛人學校或機構獲得 69%的計程車駕駛人的認同，並有 23%的駕駛人持無意見或其他意見，僅有 8%的駕駛人持反對意見；由此可推斷，提供一個場所讓駕駛人在其中接受課程或訓練，是被大部分駕駛人所接受的。

4. 藉由政府的協助，規劃計程車駕駛人之退休生涯

在退休規劃這個部分，約有 74%的計程車駕駛人贊成政府能夠協助辦理，20%的駕駛人持無意見或其他意見，僅有 6%的駕駛人持反對意見；由此可見，計程車司機對於退休制度的規劃，是對於政府有所期待的。

5. 完善的退休生涯規劃，有助於提升駕駛人對此行業的認同感

有 75%的計程車駕駛人認同計程車駕駛工作能夠是一個終身

事業，有 20%的駕駛人持無意見或其他意見，僅有 5%的駕駛人持反對意見；可見一個完善的制度出現之後，勢必將使得計程車駕駛人對於本身的職場事業能加以認同，提升自我信心，並能夠以此事業為終身事業。

表 3-7 相關政策訂定之意見及開放性填答

項目名稱	次數	百分比
開辦駕駛人訓練學校		
未作答	23	2.2%
非常贊成	144	13.7%
贊成	580	55.3%
普通	222	21.2%
不贊成	68	6.5%
非常不贊成	11	1.0%
是否需要政府的協助，做好計程車駕駛人之退休生涯規劃		
未作答	20	1.9%
非常贊成	280	26.7%
贊成	495	47.2%
普通	188	17.9%
不贊成	59	5.6%
非常不贊成	6	0.6%
若有完善的退休生涯規劃，有助於提升駕駛人對此行業的認同感，並願意以此職業為終身事業		
未作答	14	1.3%
非常贊成	304	29.0%
贊成	475	45.3%
普通	198	18.9%
不贊成	48	4.6%
非常不贊成	9	0.9%

(四) 開放性填答部分

在開放性填答部分，贊許且期盼教育訓練及退休制度的建立有 24 份，主要內容包含認同此一新政策的立意與出發點，並期許提升計程車產業、增加工作收入和社會認同；反對此一制度的建立有 5

份，主要內容是認為政府的執行力與決心可能不足，因此持保留看法。將填答內容分類，可得出兩部分意見，第一部分為對於教育訓練及退休制度的建議，第二部分為現況意見(表 3-8)。

表 3-8 開放性填答統計

項目		次數
贊許教育訓練及退休制度之建立		24
反對教育訓練制度之建立		5
主要歸類	項目	次數
教育訓練及退休制度	安全駕駛訓練	2
	素養與禮儀	8
	駕駛人資格	7
	加強語文能力	6
	退休制度	3
	駕駛人健康管理	2
	其它類教育	3
現況意見	供需問題	5
	顧客服務問題	11
	社會地位	4
	收入及工作時間	13
	其它觀點	21

1. 教育訓練及退休制度

認為需加強安全駕駛訓練有兩份，建議有必要以教育制度教導駕駛人；認為需加強駕駛人素養與禮儀有 8 份，意見普遍認為目前的駕駛人素養及禮儀皆不到水平，仍需教育；駕駛人資格方面，認為應該從年齡、犯罪前科等條件從嚴管理有 7 份；認為需加強語文能力有 6 份，希冀增設語文班；認為退休制度應及早實施有 3 份，希望退休制度提出規劃，使駕駛人較無後顧之憂；認為需要教導駕駛人健康管理有 2 份，建議政府重視駕駛人的健康情形；其它類教育方面有 3 份，如增加教導車行及合作社對於駕駛人的權利與義務之差異性，並對於車禍處理提供案例教育。

2. 現況意見

在供需問題提出見解的有 5 份，普遍認為目前計程車駕駛人過

多；在顧客服務問題方面有 11 份，主要為抱怨顧客的態度不適當；社會地位方面，認為計程車駕駛人在社會觀感不佳，需要提升的有 4 份；認為收入及工作時間不成比例的有 13 份；其它意見則有 21 份。

二、交叉分析與檢定

下列變異數分析皆採 95%信賴區間加以檢定（顯著水準 5%），各問項與個人屬性交叉分析與檢定結果說明如下：

（一）工作時間自由

工作時間是否自由的認知上，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，隨著學歷高低、經營型態的不同與是否加入無線電或衛星車隊等屬性方面，意見的表達呈顯著差異(如表 3-9 所示)。

表 3-9 工作時間自由認知與個人屬性變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 值	P 值	顯著差異與否
性別	組間	1.60	1	1.60	2.460	0.117	不顯著
	組內	674.66	1040	0.65			
	總和	676.25	1041				
年齡	組間	2.29	4	0.57	0.875	0.478	不顯著
	組內	665.29	1018	0.65			
	總和	667.57	1022				
學歷	組間	7.15	3	2.38	3.729	0.011	顯著
	組內	662.46	1036	0.64			
	總和	669.62	1039				
經營型態	組間	9.56	4	2.39	3.723	0.005	顯著
	組內	667.16	1039	0.64			
	總和	676.72	1043				
加入無線電或衛星計程車與否	組間	23.19	2	11.60	18.767	0.000	顯著
	組內	625.98	1013	0.62			
	總和	649.17	1015				
年資	組間	2.82	4	0.70	1.083	0.364	不顯著
	組內	672.06	1032	0.65			
	總和	674.88	1036				

(二) 工作收入水準

對於屬性不同的群體分組而言，都對於工作收入的水準不甚滿意或持普通意見，然而，由表 3-10 變異數分析，隨著經營型態的改變、是否加入無線電或衛星車隊與年資不同，表達出來的意見有顯著的差異。

表 3-10 工作收入水準認知與個人屬性變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 值	P 值	顯著差異與否
性別	組間	2.02	1	2.02	2.767	0.097	不顯著
	組內	758.86	1039	0.73			
	總和	760.88	1040				
年齡	組間	2.12	4	0.53	0.718	0.579	不顯著
	組內	749.57	1017	0.74			
	總和	751.69	1021				
學歷	組間	1.71	3	0.57	0.781	0.505	不顯著
	組內	753.68	1035	0.73			
	總和	755.39	1038				
經營型態	組間	10.13	4	2.53	3.504	0.007	顯著
	組內	749.19	1037	0.72			
	總和	759.31	1041				
加入無線 電或衛星 計程車與否	組間	31.32	2	15.66	22.171	0.000	顯著
	組內	714.74	1012	0.71			
	總和	746.05	1014				
年資	組間	8.69	4	2.17	2.981	0.018	顯著
	組內	750.98	1031	0.73			
	總和	759.67	1035				

(三) 社會地位認知

無論分成任何屬性的族群，皆對自我的社會地位持普通意見偏向不表贊同意見，只有在性別一項中，女性的意見較為平均，在社會地位認同持贊成、普通及不贊成意見，皆有 30~33.3%的比例存在；再以變異數分析比較平均數是否顯著差異，隨著年齡高低、性別是男是女、與年資深淺的區別下，並不會改變其意見，持有的意見較為一致，然而若以地區、學歷高低、經營型態的改變與是否加入無線電或衛星車隊來區別的方式，持有的意見較有顯著差異(如表 3-11 所示)。

表 3-11 社會地位認知與個人屬性變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 值	P 值	顯著差異與否
性別	組間	1.09	1	1.09	1.690	0.084	不顯著
	組內	668.51	1038	0.64			
	總和	669.60	1039				
年齡	組間	2.30	4	0.57	0.891	0.469	不顯著
	組內	655.13	1016	0.64			
	總和	657.43	1020				
學歷	組間	7.24	3	2.41	3.762	0.011	顯著
	組內	662.87	1034	0.64			
	總和	670.11	1037				
經營型態	組間	8.77	4	2.19	3.434	0.008	顯著
	組內	661.46	1036	0.64			
	總和	670.23	1040				
加入無線電或衛星計程車與否	組間	15.93	2	7.96	12.827	0.000	顯著
	組內	628.23	1012	0.62			
	總和	644.15	1014				
年資	組間	5.34	4	1.34	2.086	0.081	不顯著
	組內	659.65	1030	0.64			
	總和	665.00	1034				

(四) 專業能力

無論分成任何屬性的族群，皆對計程車駕駛人是否需要專業能力，大部分持贊成意見，皆有 44~63% 的比例；只有在經營型態一項中，「其他」的意見較為相異，在擁有專業能力方面，在非常贊同的意見上有 71.4% 的高比例，但也可能因樣本數過少，顯得較為突出；然而，若以變異數分析比較各自的平均數，在年齡高低、性別是男是女、經營型態不同與年資深淺為分群依據，意見較為相同、較無差異；但是如表 3-12 所示，隨著學歷高低與是否加入無線電或衛星車隊的改變，持有的意見則較有顯著差異。

表 3-12 專業能力認知與個人屬性變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 值	P 值	顯著差異與否
性別	組間	1.97	1	1.97	2.996	0.194	不顯著
	組內	682.97	1038	0.66			
	總和	684.94	1039				
年齡	組間	4.36	4	1.09	1.670	0.155	不顯著
	組內	663.38	1016	0.65			
	總和	667.74	1020				
學歷	組間	13.31	3	4.44	6.894	0.000	顯著
	組內	665.54	1034	0.64			
	總和	678.86	1037				
經營型態	組間	3.15	4	0.79	1.196	0.311	不顯著
	組內	682.88	1036	0.66			
	總和	686.03	1040				
加入無線 電或衛星 計程車與否	組間	5.66	2	2.83	4.369	0.013	顯著
	組內	654.70	1011	0.65			
	總和	660.36	1013				
年資	組間	2.03	4	0.51	0.766	0.547	不顯著
	組內	683.12	1030	0.66			
	總和	685.15	1034				

(五) 服務業

即使分成不同屬性的族群，皆對計程車駕駛工作是否為一服務業，大部分持贊成意見，約分布在 53~75% 的比例；只有在經營型態屬性一項中，「其他」的意見較為相異，在是否為服務業的意見方面，在非常贊同的意見上有 71.4% 的高比例，但也可能因樣本數過少，所造成的結果；然而，變異數分析檢驗平均數是否有顯著差異，以年齡高低、性別、年資深淺為分群選項，所表達出的意見較為相同，學歷高低、經營型態不同與是否加入無線電或衛星車隊的屬性分群，組內持有的意見則有顯著差異(如表 3-13 所示)。

表 3-13 服務業認知與個人屬性變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 值	P 值	顯著差異與否
性別	組間	0.40	1	0.40	1.074	0.300	不顯著
	組內	389.09	1037	0.38			
	總和	389.50	1038				
年齡	組間	2.28	4	0.57	1.516	0.195	不顯著
	組內	381.06	1015	0.38			
	總和	383.34	1019				
學歷	組間	4.64	3	1.55	4.138	0.006	顯著
	組內	386.02	1033	0.37			
	總和	390.66	1036				
經營型態	組間	5.60	4	1.40	3.762	0.005	顯著
	組內	385.08	1035	0.37			
	總和	390.68	1039				
加入無線 電或衛星 計程車與否	組間	7.03	2	3.51	9.448	0.000	顯著
	組內	375.89	1011	0.37			
	總和	382.91	1013				
年資	組間	0.87	4	0.22	0.579	0.678	不顯著
	組內	387.76	1029	0.38			
	總和	388.64	1033				

(六) 長期事業認同

在計程車駕駛是否為長期事業的這個問項上，每一個屬性分組的團體，抱持的意見是較為平均的，贊成、普通、不贊成三個問項大概介於 20~40%間的比例，表示在這一個問項各自的意見是較不容易看出差別的；然而，藉由變異數分析(如表 3-14 所示)，在經營型態分類、是否加入無線電或衛星車隊與年資高低方面，這三組屬性各族群內的意見是有顯著差異的，在其他如年齡大小、性別、學歷高低上的分組，持有的意見是較為一致的。

表 3-14 長期事業認知與個人屬性變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 值	P 值	顯著差異與否
性別	組間	2.27	1	2.27	2.513	0.113	不顯著
	組內	935.76	1036	0.90			
	總和	938.03	1037				
年齡	組間	5.67	4	1.42	1.567	0.181	不顯著
	組內	917.64	1014	0.90			
	總和	923.32	1018				
學歷	組間	1.33	3	0.44	0.491	0.689	不顯著
	組內	933.19	1032	0.90			
	總和	934.52	1035				
經營型態	組間	17.55	4	4.39	4.924	0.001	顯著
	組內	921.16	1034	0.89			
	總和	938.70	1038				
加入無線 電或衛星 計程車與否	組間	20.05	2	10.03	11.408	0.000	顯著
	組內	887.68	1010	0.88			
	總和	907.74	1012				
年資	組間	20.91	4	5.23	5.873	0.000	顯著
	組內	914.96	1028	0.89			
	總和	935.87	1032				

(七) 開辦駕駛人訓練學校

若政府開辦駕駛人訓練學校，在每一種屬性分群中，意見是較為一致的，大部分皆持有贊成意見，比例分布在 41%~61%間；若將這個問項進行變異數分析(如表 3-15 所示)，年齡大小、學歷高低、年資深淺三種屬性分群中，意見是較為一致的，然而在性別、經營型態與是否加入無線電或衛星車隊分群中，群體內的意見有顯著差異。

表 3-15 贊成開設駕駛人學校與個人屬性變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 值	P 值	顯著差異與否
性別	組間	4.02	1	4.02	6.089	0.014	顯著
	組內	676.93	1026	0.66			
	總和	680.94	1027				
年齡	組間	2.43	4	0.61	0.914	0.455	不顯著
	組內	666.37	1004	0.66			
	總和	668.79	1008				
學歷	組間	1.17	3	0.39	0.586	0.624	不顯著
	組內	678.94	1022	0.66			
	總和	680.11	1025				
經營型態	組間	6.63	4	1.66	2.518	0.040	顯著
	組內	674.32	1024	0.66			
	總和	680.95	1028				
加入無線 電或衛星 計程車與否	組間	8.62	2	4.31	6.613	0.001	顯著
	組內	650.83	999	0.65			
	總和	659.45	1001				
年資	組間	3.19	4	0.80	1.197	0.310	不顯著
	組內	677.24	1018	0.67			
	總和	680.43	1022				

(八) 是否需要政府的協助，做好計程車駕駛人之退休生涯規劃

即使分成不同屬性的族群，對政府協助退休制度的規劃，幾乎持贊成意見為大多數；只有在經營型態屬性一項中，「其他」的意見較為相異，在這個問項的意見表達上，在非常贊同的意見上有 71.4% 的高比例，但也可能因樣本數過少而造成的結果；然而，以變異數分析檢驗平均數是否有顯著差異上(如表 3-16 所示)，以性別、學歷分群方面，群體內分組的意見較為不相同，年齡、年資、經營型態與是否加入無線電或衛星車隊的屬性群體，持有的意見則較為一致。

表 3-16 協助退休意願與個人屬性變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 值	P 值	顯著差異與否
性別	組間	3.95	1	3.95	5.992	0.015	顯著
	組內	671.30	1019	0.66			
	總和	675.25	1020				
年齡	組間	2.29	4	0.57	0.859	0.488	不顯著
	組內	663.84	998	0.67			
	總和	666.13	1002				
學歷	組間	6.14	3	2.05	3.117	0.025	顯著
	組內	665.96	1015	0.66			
	總和	672.09	1018				
經營型態	組間	1.22	4	0.30	0.458	0.766	不顯著
	組內	675.57	1017	0.66			
	總和	676.79	1021				
加入無線 電或衛星 計程車與否	組間	2.09	2	1.04	1.575	0.207	不顯著
	組內	657.47	993	0.66			
	總和	659.55	995				
年資	組間	4.46	4	1.12	1.683	0.152	不顯著
	組內	669.98	1011	0.66			
	總和	674.44	1015				

(九) 是否贊成若有完善的退休生涯規劃，有助於提升駕駛人對此行業的認同感，並願意以此職業為終身事業

對於屬性不同的群體而言，都對於有退休規劃後的職業認同上，大部分持贊成、非常贊成或普通意見。然而，以表 3-17 變異數分析，隨著性別、年齡大小不同，族群內的意見無顯著差異，隨著經營型態的改變、是否加入無線電或衛星車隊與年資不同，表達出來的意見則有顯著的差異。

表 3-17 工作認同與個人屬性變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 值	P 值	顯著差異與否
性別	組間	2.11	1	2.11	2.809	0.094	不顯著
	組內	771.64	1028	0.75			
	總和	773.75	1029				
年齡	組間	5.68	4	1.42	1.891	0.110	不顯著
	組內	755.16	1006	0.75			
	總和	760.83	1010				
學歷	組間	9.71	3	3.24	4.338	0.005	顯著
	組內	763.98	1024	0.75			
	總和	773.68	1027				
經營型態	組間	13.58	4	3.39	4.581	0.001	顯著
	組內	760.18	1026	0.74			
	總和	773.75	1030				
加入無線 電或衛星 計程車與否	組間	18.86	2	9.43	12.803	0.000	顯著
	組內	737.92	1002	0.74			
	總和	756.78	1004				
年資	組間	16.55	4	4.14	5.602	0.000	顯著
	組內	753.20	1020	0.74			
	總和	769.75	1024				

3.3 計程車管理者問卷調查結果分析

一、敘述性統計

此次問卷受訪者主要以警察機關 43.1%為主(表 3-18)，另外交通與監理機關承辦人和公(工)會約佔 56.9%。資歷上以新人較多，但年資達 20 年以上也佔多數，故在資料分析及統計上之參考價值高。

表 3-18 受訪者個人基本資料

屬性變數	項目說明	次數	百分比
服務單位	警察機關	22	43.1%
	交通與監理機關承辦人	14	27.5%
	商業公會、會員工會	12	23.5%
	遺漏值	3	5.9%
	合計	51	100%
服務年資	未滿 5 年	17	33.3%
	5~未滿 10 年	8	15.7%
	10~未滿 20 年	7	13.7%
	20 年以上	11	21.6%
	遺漏值	8	15.7%
	合計	51	100.0%
年齡	30 以下	1	2.0%
	30~40	19	37.3%
	41~50	11	21.6%
	51~60	14	27.5%
	60 以上	2	3.9%
	遺漏值	4	7.8%
學歷	高中職(含)以下	11	21.6%
	大專	27	52.9%
	研究所以上	10	19.6%
	遺漏值	3	5.9%
	合計	51	100.0%

(一)管理現況意見分析

1. 「取得執業登記證前的講習課程 4 科共 6 小時，對計程車駕駛人

的執業技能與專業素養提昇是不足的？」選項分成非常同意、同意、普通、不同意以及非常不同意五項，統計如表表 3-19 所示。由統計資料可得知超過 7 成(非常同意和同意之人數)同意目前的職前講習對於提升專業素養是不足的。故在職前講習的內容及程度上，必須要改進，才能讓計程車駕駛人有足夠的學習及吸收能力。

表 3-19 目前講習課程對駕駛人之技能及素養提升之感受

項目名稱	次數	百分比
非常同意	14	27.5%
同意	26	51.0%
普通	5	9.8%
不同意	3	5.9%
非常不同意	2	3.9%
遺漏值	1	2.0%
合計	51	100.0%

2.職前講習內容應加強之教育訓練課程共 14 項(可複選)，統計如表 3-20，管理者表示應加強的前五名有「相關法規」、「安全駕駛」、「犯罪預防」、「基本禮儀」，和「事故處理」。對於其他應加強的課程意見有四點，包括「觀光旅遊導覽」、「路權觀念」、「服務態度」及「協助殘胞」。

3.教育訓練課程之重要順序，根據上題之選項，按照個人感受做排序，至多 4 項，統計列於表 3-21，另以加權加總列於圖 3-2，以方便判讀。重要排序以加權方式整理，排名第一則給予 4 分、第二則 3 分，以此類推。由圖表明顯可看出首重為「安全駕駛」及「相關法規」；儘管相關法規排序第一之次數最高，但在加權後則是「安全駕駛」為最優先。其次為「基本禮儀」、「事故處理」、「地理環境」、「犯罪預防」、「急救訓練」等項目。

表 3-20 職前講習應加強之教育訓練課程(可複選)

教育訓練課程名稱	次數	百分比
相關法規	44	86.3%
地理環境	22	43.1%
地圖查閱	3	5.9%
殘胞協助	10	19.6%
人際關係	13	25.5%
客戶管理	8	15.7%
外語會話	15	29.4%
車輛保養維修	13	25.5%
急救訓練	20	39.2%
犯罪預防	39	76.5%
安全駕駛	43	84.3%
事故處理	31	60.8%
基本禮儀	40	78.4%
其他	4	7.8%

表 3-21 課程之重要性排序

課程名稱	第一	第二	第三	第四	加權加總	排序
相關法規	22	3	9	6	121	2
地理環境	2	6	2	5	35	5
地圖查閱	0	0	0	1	1	14
殘胞協助	0	1	1	0	5	13
人際關係	0	2	1	1	9	9
客戶管理	1	1	0	0	7	10
外語會話	0	0	2	3	7	10
車輛保養維修	2	1	0	2	13	8
急救訓練	0	5	1	6	23	7
犯罪預防	1	3	4	9	30	6
安全駕駛	16	18	8	4	138	1
事故處理	0	7	12	4	49	4
基本禮儀	7	7	10	6	75	3
其他	0	2	0	1	7	10

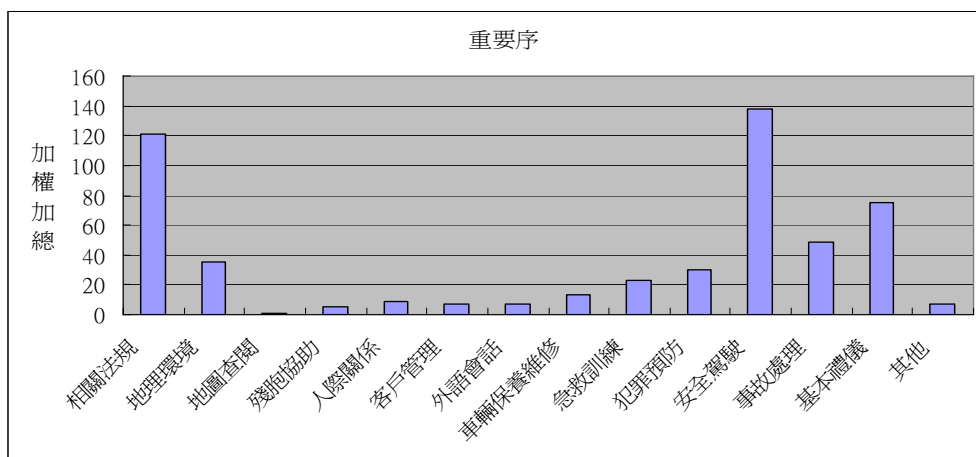


圖 3-2 教育課程排序之加權加總圖

4. 「合理的計程車駕駛人職前講習時間應為幾天」之意見，統計列於表 3-22 由統計資料顯示之意見，八成多較偏向短期(1~3 天)、短時間之講習，少數則認為可以分成多天之訓練。

表 3-22 職前講習之天數

項目名稱	次數	百分比
1 天	16	31.4%
2~3 天	25	49.0%
4~5 天	8	15.7%
6~7 天	2	3.9%
合計	51	100.0%

5. 「職前講習之課程由專業之訓練學校代辦，以協助計程車執業登記」之意見，如表 3-23。接近八成同意由公(工)會或民間組織開辦計程車駕駛人訓練學校(或機構)提供專業教育訓練課程，但也超過 10%抱持著不同意之態度。

(二)在職訓練課程

1. 「目前計程車駕駛人的執業技能與專業素養是否參差不齊」之意見如表 3-24 所示，統計資料顯示，目前計程車駕駛人之執業技能及專業素養的確是參差不齊，故在提升素養之在職訓練課程的

重要性實為重要。

表 3-23 職前講習若由專業之訓練學校代辦之意見

項目名稱	次數	百分比
非常同意	18	35.3%
同意	22	43.1%
普通	5	9.8%
不同意	5	9.8%
非常不同意	1	2.0%
合計	51	100.0%

表 3-24 目前計程車駕駛人技能及素養參差不齊

項目名稱	次數	百分比
非常同意	24	47.1%
同意	26	51.0%
普通	1	2.0%
不同意	0	0.0%
非常不同意	0	0.0%

2.參差不齊之項目(複選方式)，如表 3-25，由「道路安全駕駛及守法程度」有 22%、「計程車執業相關法規」18%、對「服務態度」17%、「事故處理能力」13%以及「外語會話能力」12%為最明顯，對照前表 3-29 部分應加強的項目，有互相呼應之效，也可見目前雖然已有職前講習，但專業度和業者吸收能力仍不足。對於其他參差不齊項目之意見包括「路權觀念」、「如何增加營收和交通法規(基本知識)的不足」。

表 3-25 參差不齊之項目

項目名稱	次數	百分比	排序
計程車執業相關法規	38	17.8%	2
營業區域內的道路與地理環境	11	5.2%	6
對外籍乘客的外語會話能力	26	12.2%	5
道路安全駕駛及守法程度	47	22.1%	1
對顧客的服務態度	37	17.4%	3
事故處理能力(急救、理賠、求償等)	27	12.7%	4
自我保護觀念與技巧	10	4.7%	7
車輛保養及維修知識	6	2.8%	9
產業營運型態與特性	8	3.8%	8
其他	3	1.4%	10

3. 「在職及回訓制度是否能提升專業程度」之意見列於表 3-26。統計資料可顯示在職及回訓制度對於提升專業程度的效果是值得肯定的，非常同意的佔 43.1%，同意的佔 51%，普通佔 5.9%，因此執行的相關單位應更著重於課程內容之改善，以達到原來所預期的目的。

表 3-26 在職訓練能否提升專業程度

項目名稱	次數	百分比
非常同意	22	43.1%
同意	26	51.0%
普通	3	5.9%
不同意	0	0.0%
非常不同意	0	0.0%
合計	51	100.0%

4. 「在職訓練之回訓間隔年期」之意見，表 3-27 顯示回訓間隔以 2 年為最多 33.3%，其次為 3 年 21.6%，但和 1 年 19.6%之差距很小，顯示回訓之次數不用太多，而在於內容要專精，要讓駕駛人確切的學習到內容以及能實用。

表 3-27 在職訓練間隔年期

項目名稱	次數	百分比
1 年	10	19.6%
2 年	17	33.3%
3 年	11	21.6%
4 年	1	2.0%
遺漏值	12	23.5%
合計	51	100.0%

5.每次在職訓練之時間，共 4 個選項，統計如表 3-28 所示。結果和職前講習類似，以短期訓練為主。選擇 1 天的佔 52.9%，2~3 天佔 41.2%，4~5 天佔 5.9%。顯示訓練天數最多不超過 3 天。

表 3-28 在職訓練之時間

項目名稱	次數	百分比
1 天	27	52.9%
2~3 天	21	41.2%
4~5 天	3	5.9%
6~7 天	0	0.0%
合計	51	100.0%

(三)臨時執業登記證

- 1.「是否贊成臨時執業登記證之制度」之意見，如表 3-29，超過 7 成贊成此新制度的推行（非常贊成佔 29.4%，贊成佔 45.1%），普通佔 5.9%，但 17.6%不贊成此一措施，也許是維持現狀或是認為改革新制度有實施上之困難。
- 2.實施臨時執業登記證應考量之因素共有 6 個選項(可複選)，如表 3-30 所示，實施臨時執業登記證首要考量試用評估基準的客觀性 24%、對試用期的接受度 23%、落實檢核駕駛人執業技能 23%等三項，由此可看出對於實施之配套措施必須完善且具有公平性，才能讓駕駛人信服。另外就是讓他們所學確實能應用在職場上。

次要考慮的才是作業人力與成本 18%及降低營運風險 10%，可知專家對於此制度抱持較樂觀的態度，認為若是駕駛人能接受且效果優異的話，會優先考量此制度而非執行成本。其他之意見有，車行及合作社之管理風險、乘客對新進駕駛人資格的觀感或疑慮、易引發爭議等，這些意見顯示配套措施完善之必要。

表 3-29 是否贊成臨時執業登記證

項目名稱	次數	百分比
非常贊成	15	29.4%
贊成	23	45.1%
普通	3	5.9%
不贊成	9	17.6%
非常不贊成	0	0.0%
遺漏值	1	2.0%
合計	51	100.0%

表 3-30 實施新制之考量因素(可複選)

項目名稱	次數	百分比
政府行政作業人力與成本	24	18.2%
駕駛人對試用期的接受度	30	22.7%
落實檢核駕駛人執業技能	30	22.7%
降低駕駛人營運風險	13	9.8%
試用評估基準的客觀性	32	24.2%
其他	3	2.3%

3.臨時執業登記證之試用期(如表 3-31 所示)，大部分意見為 1 年以內，6 個月以內佔 62.7%，6~12 個月以內佔 35.3%，這應該也是駕駛人可接受之範圍，1~2 年以內僅佔 2%，因此，對於此一時間內該如何客觀評量為主要之問題。

表 3-31 試用期之時間

項目名稱	次數	百分比
6 個月以內	32	62.7%
6~12 個月內	18	35.3%
1~2 年內	1	2.0%
2 年以上	0	0.0%
合計	51	100.0%

(四)退休制度

1. 「目前擔任計程車駕駛人的退休養老是否缺乏保障」之意見，如表 3-32，絕大部分同意目前對於計程車駕駛人的退休制度是缺乏保障的（非常同意佔 49%，同意佔 45%，普通佔 2%），這說明退休制度對此行業是有影響。

表 3-32 目前計程車駕駛人的退休養老是否缺乏保障

項目名稱	次數	百分比
非常同意	25	49.0%
同意	23	45.1%
普通	1	2.0%
不同意	1	2.0%
非常不同意	0	0.0%
遺漏值	1	2.0%
合計	51	100.0%

2. 「從事此一職業，做好退休生涯規劃是否重要」之意見，如表 3-33，此一問項的答案是肯定的，無論是哪個行業，就算是自由業的計程車駕駛人也是，退休制度是很重要的。非常同意佔 45%，同意佔 51%，普通佔 2%。因此無論是政府或是車行等相關機關，若要重視計程車此一行業，對於終生保障的退休制度也應有適當的規劃。

表 3-33 退休生涯規劃是否重要

項目名稱	次數	百分比
非常同意	23	45.1%
同意	26	51.0%
普通	1	2.0%
不同意	0	0.0%
非常不同意	0	0.0%
遺漏值	1	2.0%
合計	51	100.0%

3.對於「若有完善的退休生活規劃，駕駛人願意以此為終生事業之認同度」的意見，如表 3-34，對於有完善的退休制度，大部分同意駕駛人願意以此為終生事業（非常同意佔 51%，同意佔 43%，普通佔 2%）。因此若是設計好一套計程車駕駛人的退休制度，對於此行業的認同及地位也將有效的提昇。

表 3-34 完善退休制度是否有助於駕駛人之認同

項目名稱	次數	百分比
非常同意	26	51.0%
同意	22	43.1%
普通	1	2.0%
不同意	1	2.0%
非常不同意	0	0.0%
遺漏值	1	2.0%

二、變異數分析

下列變異數分析皆採 95%信賴區間加以檢定（顯著水準 5%），各問項與個人屬性交叉分析與檢定結果說明如下：

- (一)執業登記證前的講習課程 4 科共 6 小時，對計程車駕駛人的執業技能與專業素養提昇是否不足，根據職業、年齡、學歷和年資做統計交叉分析，無論在服務單位、學歷、年齡、年資對此皆有不同之意見，但仍以同意以上之意見較多(78%以上)，而在四個變數上之變異數分析結果皆有顯著差異性（如表 3-35 所示）。

表 3-35 職前講習是否足夠與個人屬性變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P 值	顯著性
服務單位	組間	7.297348	2	3.648674242	3.95495	0.026164	顯著
	組內	41.51515	45	0.922558923			
	總和	48.8125	47				
學歷	組間	13.91171	2	6.955853175	8.968661	0.000527	顯著
	組內	34.90079	45	0.775573192			
	總和	48.8125	47				
年齡	組間	21.79422	4	5.448556231	8.47105	4.18E-05	顯著
	組內	27.01429	42	0.643197279			
	總和	48.80851	46				
年資	組間	7.9908	3	2.663600091	2.892301	0.047433	顯著
	組內	35.91618	39	0.920927602			
	總和	43.90698	42				

- (二)合理之職前講習天數與個人屬性如表 3-36 所示變異數分析中可發現，由於服務的單位不同，呈顯著的差異，公（工）會傾向於最短的天數(一天)，或至多 3 天，但交通監理承辦人及警察機關則有不同的意見，甚至於認為一星期的講習天數也有幫助。另外在學歷上之差異也較顯著，學歷越高，傾向於講習天數多的比例也越高，此顯示根據研究或是專業知識的不同，認為講習天數的增加有助於駕駛人之學習效果。年齡及工作年資對於此一問項之差異性較不顯著。

表 3-36 合理的職前講習天數與個人屬性變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P 值	顯著性
服務單位	組間	5.800742	2	2.900371058	5.156668	0.009536	顯著
	組內	25.87273	46	0.562450593			
	總和	31.67347	48				
學歷	組間	5.731911	2	2.865955473	5.255612	0.008797	顯著
	組內	25.08442	46	0.545313382			
	總和	30.81633	48				
年齡	組間	3.239123	4	0.809780844	1.262833	0.299325	不顯著
	組內	27.57338	43	0.641241317			
	總和	30.8125	47				
年資	組間	1.274733	3	0.424910873	0.644741	0.590831	不顯著
	組內	26.36163	40	0.659040775			
	總和	27.63636	43				

(三)「對於從事計程車駕駛，做好退休生涯規劃是否有必要」之意見與個人屬性變異數分析如表 3-37。對於計程車駕駛人退休制度實施之必要性，在服務單位及年資的不同上呈現明顯的差異性，計程車公（工）會的人認為有必要實施的比例較警察機關和交通監理單位的比例高的多，表示公（工）會對於此一問項的重視程度較高，相關管理人員應更加重視其保障。另外，年資越久的人也越認為此一問題的重要性較高，顯示了在這環境待的較久的情形下，越重視此一問題。

(四)「若有完善計退休生活規劃，有助於提升駕駛人對此行業的認同感，並願意以此職業為終身事業」與「個人屬性」變異數分析如表 3-38。此一問題僅與年資有顯著的差異性，再次說明在此環境較久的情形下，對於計程車行業的了解較多，營運特性及生態較熟悉，若是能加強此行業的未來生涯規劃或是給予較佳的保障，是能提昇駕駛人的認同感，也進而願意以此為終生事業。

表 3-37 做好退休生涯規劃是否有必要與個人屬性變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P 值	顯著性
服務單位	組間	2.636364	2	1.318181818	5.336	0.008241	顯著
	組內	11.36364	46	0.247035573			
	總和	14	48				
年齡	組間	1.456656	4	0.364163961	1.26734	0.297579	不顯著
	組內	12.35584	43	0.287345213			
	總和	13.8125	47				
學歷	組間	0.648423	2	0.324211503	1.10685	0.339242	不顯著
	組內	13.47403	46	0.292913608			
	總和	14.12245	48				
年資	組間	2.995321	3	0.998440285	4.000982	0.013944	顯著
	組內	9.981952	40	0.249548797			
	總和	12.97727	43				

表 3-38 完善的退休制度有助於提升認同感與個人屬性變異數分析表

		平方和	自由度	平均平方和	F 檢定	P 值	顯著性
服務單位	組間	2.164688	2	1.082343847	2.75995	0.073791	不顯著
	組內	18.03939	46	0.392160738			
	總和	20.20408	48				
年齡	組間	1.273323	4	0.318330628	0.731762	0.575298	不顯著
	組內	18.70584	43	0.435019632			
	總和	19.97917	47				
學歷	組間	0.119666	2	0.059833024	0.137038	0.872292	不顯著
	組內	20.08442	46	0.43661773			
	總和	20.20408	48				
年資	組間	3.825535	3	1.275178253	3.361379	0.027963	顯著
	組內	15.17447	40	0.379361631			
	總和	19	43				

3.4 小結

課程重要性之順序方面，由於管理者問卷樣本要求將課程分為前四重要順序，而駕駛者問卷樣本則取前三重要順序，本研究為求兩組樣本的課程項目之統一排序，將匯整兩者前三重要的課程，並在未填答部份不多作分析，所得管理者與駕駛人對課程優先順序之交叉分析表如 3-39 所示；其次對第一重要、第二重要、第三重要之課程名稱所佔之百分比乘上 3 分、2 分、1 分的得分，算出各課程在兩樣本中得到的加權總分，並作出優先課程排序，如表 3-40 所示；其中，安全駕駛為第一優先課程，相關法規為第二優先課程、基本禮儀第三優先課程。

表 3-39 管理者與駕駛人對課程優先順序之交叉分析

項目(次數及百分比)	第一重要				第二重要				第三重要			
	駕駛人		管理者		駕駛人		管理者		駕駛人		管理者	
相關法規	197	18.80%	22	43.14%	92	8.78%	3	5.88%	73	6.97%	9	17.65%
地理環境	40	3.82%	2	3.92%	63	6.01%	6	11.76%	37	3.53%	2	3.92%
地圖查閱	23	2.19%	0	0.00%	20	1.91%	0	0.00%	26	2.48%	0	0.00%
殘胞協助	14	1.34%	0	0.00%	20	1.91%	1	1.96%	17	1.62%	1	1.96%
人際關係	22	2.10%	0	0.00%	18	1.72%	2	3.92%	17	1.62%	1	1.96%
客戶管理	16	1.53%	1	1.96%	15	1.43%	1	1.96%	14	1.34%	0	0.00%
外語會話	128	12.21%	0	0.00%	86	8.21%	0	0.00%	84	8.02%	2	3.92%
車輛保養	61	5.82%	2	3.92%	90	8.59%	1	1.96%	79	7.54%	0	0.00%
急救訓練	18	1.72%	0	0.00%	60	5.73%	5	9.80%	41	3.91%	1	1.96%
犯罪預防	41	3.91%	1	1.96%	57	5.44%	3	5.88%	47	4.48%	4	7.84%
安全駕駛	167	15.94%	16	31.37%	101	9.64%	18	35.29%	67	6.39%	8	15.69%
事故處理	77	7.35%	0	0.00%	78	7.44%	7	13.73%	107	10.21%	12	23.53%
基本禮儀	86	8.21%	7	13.73%	112	10.69%	7	13.73%	98	9.35%	10	19.61%
其它	4	0.38%	0	0.00%	1	0.10%	2	3.92%	4	0.38%	0	0.00%

表 3-40 各課程優先順序總得分

	第一重要		第二重要		第三重要			
項目(得分)	駕駛人	管理者	駕駛人	管理者	駕駛人	管理者	總分	排序
相關法規	0.56	1.29	0.18	0.12	0.07	0.18	2.40	2
地理環境	0.11	0.12	0.12	0.24	0.04	0.04	0.66	5
地圖查閱	0.07	0.00	0.04	0.00	0.02	0.00	0.13	13
殘胞協助	0.04	0.00	0.04	0.04	0.02	0.02	0.15	12
人際關係	0.06	0.00	0.03	0.08	0.02	0.02	0.21	10
客戶管理	0.05	0.06	0.03	0.04	0.01	0.00	0.19	11
外語會話	0.37	0.00	0.16	0.00	0.08	0.04	0.65	6
車輛保養	0.17	0.12	0.17	0.04	0.08	0.00	0.58	7
急救訓練	0.05	0.00	0.11	0.20	0.04	0.02	0.42	9
犯罪預防	0.12	0.06	0.11	0.12	0.04	0.08	0.53	8
安全駕駛	0.48	0.94	0.19	0.71	0.06	0.16	2.54	1
事故處理	0.22	0.00	0.15	0.27	0.10	0.24	0.98	4
基本禮儀	0.25	0.41	0.21	0.27	0.09	0.20	1.44	3
其它	0.01	0.00	0.00	0.08	0.00	0.00	0.10	14

另外，本研究先後執行兩次專家學者座談會，邀請交通部、公路總局、內政部警政署、北部地區縣(市)警察局、監理所(站)、計程車公(工)會代表及大專院校學者專家與會（與會人員與會議紀錄內容詳如附錄一及附錄 2），相關意見加以彙整分類說明如下：

一、現況條件

(一) 社會地位

1. 實施駕駛人的專業證照制度，計程車駕駛人取得證照後，不僅提升自己的價值，也讓乘客更尊重其專業，使駕駛人的地位提升。
2. 現行的講習制度並無法輔導駕駛人如何成為一位優良的司機，駕駛人普遍將該工作視為兼差或失業再就業的跳板，故建

議執業登記證的審核條件需更嚴格，藉以降低此一現象。

(二) 工作時間

目前計程車行業存在許多問題及現象，例如：很多駕駛人一天工作 12 小時，來賺取收入，所以應努力改善目前情況，將其導向正軌及常態。

二、教育訓練制度意見

(一) 教材內容

1. 教育的課程須融入現階段從業人員的想法，不能僅僅只有政府單位，或是單一的教育專家提供想法，未來不管是專業方面的提供或是經費的提供，民間都有相當的力量一起納入，如安排實務人員參與課程訂定，才能真正達到提升價值目的。
2. 將過去發生的事故案例，編寫成教育訓練教材，包括發生的事件、地點等，讓駕駛人更了解實務上所面臨的情況，教材可以生活化、活潑化；例如蒐集各類借貸案例後，以故事方式教導計程車駕駛人，其接受程度也較高。
3. 教材內容可以多樣化，讓教育機構可選擇最適合的教材，也可讓提供教材的機構，彼此進行良性競爭。
4. 所製作的教材是否可透過媒體行銷的手段，讓更多的駕駛人了解，並主動去學習，是否讓駕駛人有更多的動機去學習？因此，教材的內容可包括：邀請「計程車專家」來分享駕駛經驗，藉以提高駕駛人學習的意願

(二) 產業特性

1. 不僅是讓新進的人員了解駕駛的技能，還要讓他們知道這個產業目前的現況，不是盲目投入這個市場之後，才知道現況與預期是有落差，若能將職前教育及考試教育結合在一起，除節省行政程序外，也可將價值觀念予以連結。
2. 需增加讓駕駛人能夠了解對進入該工作所面對的風險，包括：車輛、車行生態及整個市場狀況，遇到財務困難時，其所面臨

的法律關係等課程內容。

(三) 計程車為服務業

1. 除了增加上課的時數外，並考慮到實務面，將乘客經常反映的問題，列為課程的重點，提供計程車駕駛人參考，藉以提高服務品質，保障乘客權益。
2. 臺北市交通局為保障消費者權益，設有計程車乘客申訴專線，提供乘客對於計程車駕駛人有不當行為的申訴管道，在 95 年我們受理的計程車乘客申訴案件中，駕駛人的服務態度不佳佔總申訴案件的一半以上。

(四) 禮儀與素養提升

1. 計程車是屬於封閉式大眾運輸工具，即乘客是處於駕駛人所有的計程車內，所以許多乘客對安全有所顧慮，未來對於駕駛人道德訓練課程應納入，以保障乘客安全。
2. 加入駕駛人對於個人社會責任的認知，計程車駕駛人除了提供乘客良好的服務外，也應注意社會對其的觀感。並藉由提升駕駛人素質、水準提升來增加收入，藉由「人」的管理來提升服務水準，使駕駛人的得到更好待遇。
3. 講習內容可著重駕駛道德及服務精神的訓練，並透過政府部門對於人、車等數量進行管理與限制，期能提高駕駛人的素質及服務的品質。
4. 現行法令並無以申訴案件多寡而對駕駛人進行懲處，建議利用年度證照審驗時，將其列為考核項目之一，以要求駕駛人改善服務態度。

(五) 法規教育

1. 駕駛人必須了解道路交通安全規則、道路交通管理處罰條例及高速公路管理規則等基本法律規範。
2. 定期教育駕駛人，包括新修正交通法規，建立正確觀念，相信對於駕駛人會所助益。

(六) 自身權益

1. 加強計程車駕駛人本身對於自身權益的認知，避免遇到糾紛時，無法保障自身權益而受到損害。
2. 駕駛人在與車行訂定契約的過程中，要特別注意哪些事項？以保障自身的權益。

(七) 外語訓練

臺北市汽車駕駛訓練中心提供計程車駕駛人英語班及日語會話班等訓練，自至 96 年 11 月底已有 1,087 位計程車駕駛通過英語檢定，日語部分也有 209 位駕駛完成課程，並有 57 人通過日語檢定。惟前述駕駛人僅佔全部臺北市的駕駛的少數比例。

三、推動教育訓練制度

(一) 進行流程

1. 「短期目標」是以鼓勵的方式，讓駕駛人參與教育訓練課程，並提供誘因，例如：職前或在職訓練結束後，可到松山機場排班，提高駕駛人參與度；「長期目標」即全面建立教育訓練制度。
2. 採取「先講習，後測驗」的方式進行，提高駕駛人學習成效。

(二) 監督單位

1. 目前職前及在職訓練是由政府辦理，未來需要由哪個部門辦理？警察機關抑或民間機構，政府仍必須扮演監督及考核的角色。
2. 有關考核的方式，可參考現行考取駕照方式，分為監理所、駕訓班兩處，為能區別兩地區訓練的成效，建議以學員發生交通事故或違規的高低，視為評鑑的標準。

(三) 教育機構

1. 國外的計程車組織，單純僅有公（工）會，然而臺灣的計程車業組織相當複雜，在教育訓練這方面，首先要改變的是複雜組織。
2. 未來成立專職的教育機構是相當重要，將該機構授權給公（工）

會或是其他民間機構管理時，需要更進一步考量是否具有足夠資格，否則會造成資源浪費，亦達不到預期效果；並建議辦理訓練的機構，以具有基礎的設備、師資者為優先考量

3. 辦理的期程與單位，建議可在年度審驗時，也可由警察機關、公(工)會或是公路主管機關等不同單位輪流辦理，期能符合駕駛人需求。

(四) 推動經費

1. 臺北(縣)市計程車產業每年有 400 多億產值，如每年提撥 1% 教育訓練，即可收到極大成效，以紐約為例，紐約市政府每年就投入 8 億經費，在計程車駕駛的教育訓練上，並擁有專屬機構(TLC)，負責管理計程車等問題，其中從業專職人員超過 400 人，臺灣和其相比，相對投入的人力和資源仍為偏低，期望民間和政府能一起努力。
2. 有鑑於日本計程車駕駛人參加各項訓練，均需收取費用，建議日後辦理在職講習工作，需建立共同模式，必須建立「使用者付費」，要求駕駛人支付費用學習，減少政府支出。
3. 講習費用的支付，也可由政府及業者共同分攤，符合公平原則

(五) 推動誘因

1. 在職講習與訓練需有獎懲的誘因，以日本為例，當駕駛人發生違規的情況，立即接受相關講習。同時，需設計有進階及程度深淺不同的課程，以達到訓練的目的。
2. 將駕駛員的訓練時數列入取得個人計程車牌照的門檻。

(六) 師資

1. 如何尋求師資？資源如何分享？建議先建立全國一致性的資料庫，隨時提供駕駛人參考。
2. 師資來源，可邀請學者或是經驗豐富駕駛人擔任授課講師，在課程安排上，可比照補習班模式，分階段、期程逐步進行，真正達到訓練的目的。

(七) 其他

1. 藉由分區測驗講習提升計程車駕駛水準，在制度的改革上，是以劃分區塊方式執行，輔以考試次數及行政成本的分配，讓駕駛人知道在進入這個行業前，應具備哪些能力；參考外國案例，亦有區域營業的概念，建議本研究先以營業區的模式來推動，如：以北北基營業區，先行試辦在職訓練工作。
2. 教育訓練的課程應有學習的誘因，可分為兩個層面：一是要讓駕駛人樂於到訓練機構上課；另一個層面，則是誘發駕駛人學習的意願。現階段應以駕駛人在職訓練為主，並提出「建立工作重心」及「提高工作尊嚴」等訴求，利用更換證照時，給予在職訓練及測驗。
3. 以現行臺灣大車隊「高鐵車隊」為例，已要求駕駛人簽名同意遵守每年回訓四次的規定，除駕駛人樂於學習外，主要原因係可增加個人收入。
4. 政府對於駕駛人在職訓練，透過法律規定，藉以推動實施，較具強制力，並要求業者確實執行。

第四章 計程車駕駛教育訓練制度之建立

借鏡國外先進國家對計程車管理經驗及教育訓練制度，並參酌我國計程車管理法令制度、產業現況及專家學者意見，本研究以「申請執業登記證」和「換發執業登記證」為架構之核心，將計程車駕駛員教育訓練分為「職前教育訓練」與「在職教育訓練」兩部分。

4.1 職前教育訓練制度

一、「職前教育訓練」之規劃構想

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」制度關鍵

由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」制度的五個重點為：

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，且在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. 執業登記證考試

國外要求申請執業登記證考試前，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。過去我國為方便有意擔任計程車駕駛之人員，於講習結束當日即予以考試，因此給人有「講習是為了考試」之負面印象。警政署於 96.1.1 起改施以「先考試，後講習」之方式，恰與國外制度相反。

3. 教育訓練課程

教育訓練課程的安排大致可分為兩類(如表 4-1 所示)，第一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。第二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 執業登記證考前與考後之教育訓練課程比較

類別	目的	課程特色	訓練機構
申請執業登記證考試前	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
執業登記證考試及格後	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

4. 實施「臨時」執業登記證

我國計程車駕駛人進出此行業的機率頗高，亦即有相當多的計程車駕駛人在進入此行業時已經有退出的想法，僅將計程車司機職業做為短期過渡性考量，若有機會就會退出轉業。若採取「臨時」執業登記證制度，經過一段試用期後，才能取得執業登記證，

成為正式計程車駕駛，參考國外經驗，應可促進市場之穩定性。「臨時」執業登記證執照有以下幾點用意：

- (1)道路訓練之臨時證照。
- (2)在正式執業登記證取得前之臨時措施。
- (3)學習道路環境知識。
- (4)熟悉駕駛技能。
- (5)培養服務態度。
- (6)由計程車駕駛自我檢視是否適合此行業。

有關「臨時執業登記證」觀念的提出，是國內未曾實施之作法，經兩次學者專家座談會意見討論，認為現階段在國內引進此一規定，執行上有相當之阻力。再者，本研究內容以教育訓練制度為研究範圍，「臨時執業登記證」屬其他管理課題，因此暫不將其納入本研究研擬教育訓練方案之範籌。

5. 執業登記證取得

依據計程車駕駛人執業登記管理辦法第 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及其副證，始得執業。該管理辦法第 7 條規定，汽車駕駛人應於領得合格成績單 6 個月內檢附合格成績單及執業事實證明文件，向原申請之警察局辦妥執業登記，始發給執業登記證及其副證。國外對於計程車駕駛人執業亦有類似規定，即取得執業登記證之駕駛人始得載客營業。

(二)「職前教育訓練」方案規劃

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」、「臨時執業登記證取得」、「執業登記證取得」等 5 個重點，每個關鍵所代表之意義不同，當規劃設計方案流程後，可將本研究規劃之課程安插至其中，最後刪除不適合我國之方案，成為建議可行方案。

1. 方案規劃原則

「職前教育訓練」方案設計係考量上述 5 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、社會成本與效益比、計程車駕駛人接受程度等，可簡易的刪除不符合我國國情之方案。方案規劃需考慮以下原則：(1)「職業汽車駕駛執照取得」為方案流程之最初步驟；(2)「執業登記證取得」為方案流程之最終步驟；(3)「執業登記證考試」為方案流程之中間步驟。「教育訓練課程」應考慮以下兩點：(1)需考慮在執業登記證考試前或後，或同時存在於考試前後；(2)同時存在考試前後時，為區別其不同性質，將考試前稱為「教育訓練課程」，考試後則稱為「講習課程」

2. 可行方案研擬

由前述方案規劃原則，可考慮「教育訓練課程」與「執業登記證考試前後關係」，為方案 1 與方案 2；若同時考慮執業登記證考試前實施教育訓練課程及執業登記證考試後實施職前講習課程則為方案 3(如圖 4-1 所示)。

(1) 方案 1：「先測驗、後講習」

此方案為現行制度，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，本方案重點在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，使得平均及格率縮減至 36%。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。

(2) 方案 2：「先講習、後測驗」

過去臺北市政府警察局交通大隊曾自行實施汽車駕駛人執

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。但因同營業區範圍內鄰近縣市(臺北縣、基隆市、桃園縣)未同步實施，致使臺北市政府警察局交通大隊遭業者施壓取消此一計畫。

(3)方案 3：「先訓練與測驗、後講習」

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.方案選擇

職前教育規劃 3 個方案，係以現行我國體制下研議的改進措施。其中方案 1 及方案 2 過去均曾經實施，而且都有一些缺點存在，例如方案 1 的「現行無相關協助或輔導擔任計程車駕駛人的單位」，當然靠自己努力並不是不好，但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的。原先內政部警政署的規劃是希望計程車公(工)會、合作社等社團，能扮演輔導、協助的角色，但目前尚未實施，未來應儘量在觀念上進行溝通，當然管理單位也需要有新的想法，才能相互配合。

方案 3 所提先由民間機構訓練就業人才，並通過測驗施予講習，再領取證照，此一方案在第 2 次專家學者座談會中(如附錄 2 會議紀錄內容)，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的制度，惟方案之實施，仍有很多細節須詳細規劃。

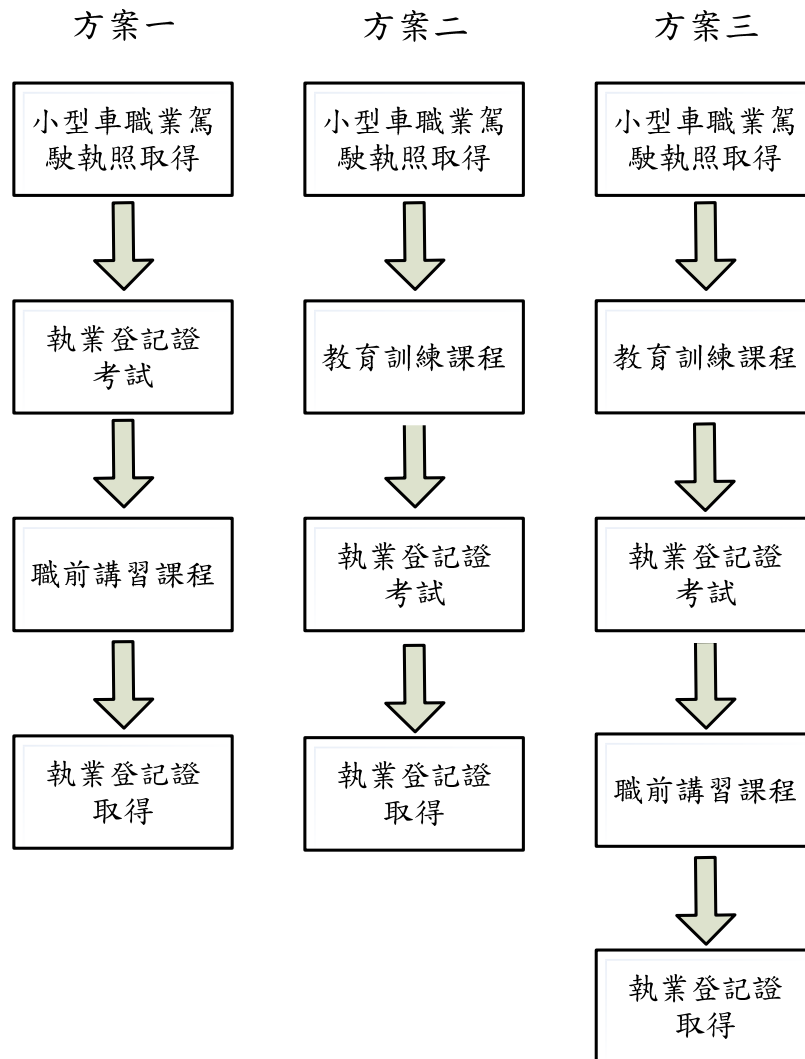


圖 4-1 職前教育訓練可行方案建議

二、「職前教育訓練」制度設計

(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第 37 條第 1 項列管犯罪前科紀錄者。

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 職前教育訓練課程內容

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。	4-6 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。	4-6 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。	4-6 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。	4-6 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。	4-6 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 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 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($\geq 70\%$)以上方可通過評分。

5. 修業流程

有關職前教育訓練修業流程如圖 4-2 所示。

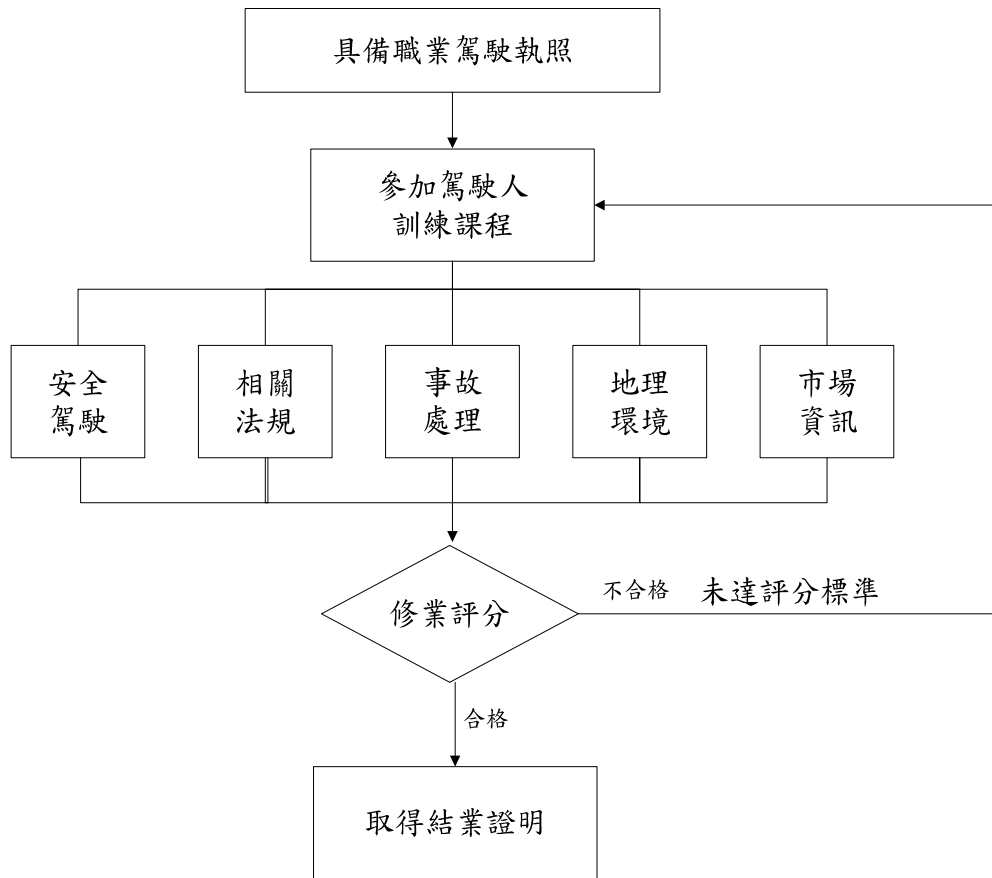


圖 4-2 修業流程

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證與參加職前講習課程後，始可開始上路營運。

(二)通過執業登記測驗後之職前講習課程

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。

(3)在取得執業登記證到申請考後訓練之期間，駕駛人必須身心健康，並且無行為異常發生。

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職前講習課程，其內容與取得執業登記證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 1~3 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 通過執業登記測驗後之講習課程科目

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 通過執業登記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 通過執業登記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

有關通過執業登記測驗後之講習流程如圖 4-3 所示。

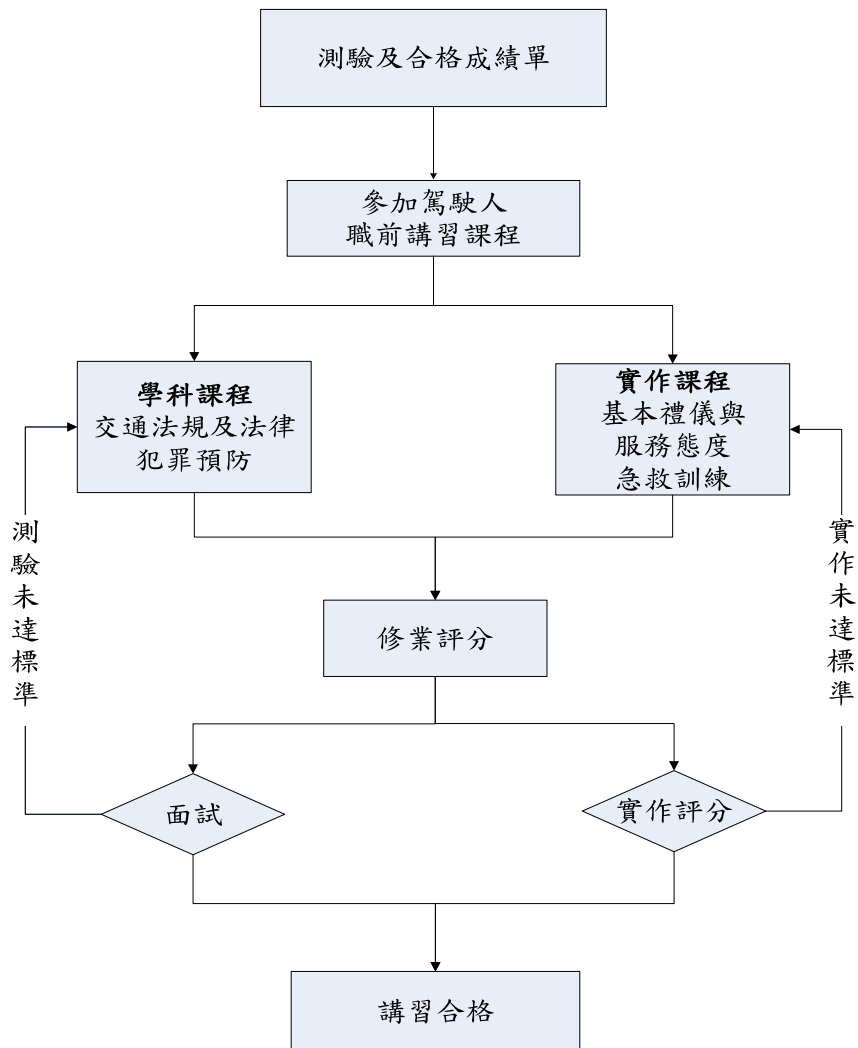


圖 4-3 通過執業登記測驗後之講習流程

6.開始載客營業

依據計程車駕駛人執業登記管理辦法第 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及其副證，始得執業。該管理辦法第 7 條規定，汽車駕駛人應於領得合格成績單 6 個月內檢附合格成績單及執業事實證明文件，向原申請之警察局辦妥執業登記，始發給執業登記證及其副證。國外對於計程車駕駛人執業亦有類似規定，即取得執業登記證之駕駛人始得載客營業。

4.2 在職教育訓練制度

一、「在職教育訓練」之規劃構想

在職教育訓練對象為現職的計程車駕駛人，這些駕駛人執業已有一段時間，可累積許多經驗。除此之外，也會發現本身還有不足而需加强的地方。在職教育訓練的意義便是強化駕駛人工作能力，增加市場競爭力；另一方面，在職教育訓練也是讓駕駛人了解本行業發展趨勢，對自己的職業有信心，且在人生目標上有自己的規劃，快樂地工作，此乃在職教育訓練最重要的意義。

(一)在職教育訓練功能

在職教育訓練最主要是提升駕駛人的技能及增加對自己行業的自信，當駕駛人專業技能及服務水準提升之後，便能帶給社會大眾更優良的服務品質，乘客對駕駛人有信心時，便樂意搭乘計程車，提升駕駛人的收入，也讓社會大眾對計程車產業有良好的印象；所以在職教育訓練最主要的功能，便是讓駕駛人在整個社會地位的提升，也讓乘客能夠感受到良好的服務。

(二)在職教育訓練發展

在職教育訓練最終目的是要提升整個計程車產業水準，使其成為社會地位較高的產業，不僅僅有專業技能，且帶給一般大眾安全方便及舒適感，所以在職教育訓練必須要長遠執行，不論執業多少年，在一定年限內，駕駛人都必須且能主動參加教育訓練，提升自己工作的能力。長遠下來，整個教育制度不論是職前及在職，都能是一套完整且專業的制度，進入這個市場的駕駛人都必須是經過嚴格訓練，大家對計程車駕駛得以尊重其專業，而計程車在未來也能夠成為服務品質優良的副大眾運輸系統。

(三)國內、外實施現況

國外計程車駕駛在職訓練方式如表 4-8 所示，如美國紐約規定計程車駕駛人需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(註：若距離上次參加防禦駕駛課程未滿 3 年可免)。又如新加坡政府規定計程車駕駛人每 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。加拿大多倫多則是對計程車駕駛的再教育方面，規定必須加強駕駛人的顧客服務，並且要達到最小出席率及積極參與課程討論。在換照規定方面有三個條件：(1)持有等級 G 的執照；(2)每 4 年都要完成再教育課程；(3)每 4 年都要完成 First Aid/CPR 課程。

表 4-8 國外計程車駕駛在職訓練方式

國別	在職訓練規定
日本 (東京)	1.自主教育訓練：由計程車業者針對公司需要，委託計程車中心辦理，可分為 2 天或 1 天的教育訓練。 2.命令教育訓練：關東運輸局長有權命令駕駛員參加教育訓練。 3.違規講習：違反法律規定而必須要參加之教育訓練。
美國 (紐約)	1.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，該項課程收費 20 美元。 2.參加 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。
加拿大 (多倫多)	1.針對計程車駕駛的再教育，加強駕駛人的專業技能，其著重在顧客服務方面。 2.要通過課程有兩個要求：要達到最小出席率即積極參與課程討論。換照方面，有三個條件：持有等級 G 的執照、每 4 年都要完成再教育課程及每 4 年都要完成 First Aid/CPR 課程。
新加坡	執業登記證時效 3 年，屆滿後 6 個月內，駕駛員必須更新執業登記證。若超過 6 個月但未超過 3 年，駕駛要另提申請。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，費用新幣 555 元，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。

(四)「在職教育訓練」制度實施方式

1.定期回訓：執業年資每滿一定期限，應定期接受在職教育訓練課

程。

- 2.不定期召訓：當相關法令有重大修正，或政府管理政策有重大改變時，無法透過定期回訓即時教育宣導時，則必須採專案方式實施臨時講習；另外針對駕駛人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，對駕駛人進行再教育。
- 3.自主訓練：業者(車行、合作社或車隊)每年應至少辦理 1 次在職講習，就其所屬駕駛員實施講習宣導或教育訓練。

表 4-9 在職教育訓練方式與條件

訓練方式	訓練條件	訓練課程
定期回訓	係指駕駛人每固定年限便要教育訓練機構作職業專業能力及服務水準訓練，並包括健康檢查及換照。此定期課程是屬於強制課程，為在職教育訓練最主要的項目。	1.基礎課程 2.通識課程 3.專業課程
不定期召訓	當相關法令有重大修正，或政府管理政策有重大改變時，無法透過定期回訓即時教育宣導時，則必須採專案方式實施臨時講習；或因發生違規事項，而要求駕駛人到教育訓練機構或政府監理機關加強相關交通法規的課程，這些關於違規講習課程結束後，駕駛人若未能通過測驗或之後仍繼續有違規情況發生，為確保駕駛人服務品質，監理單位可廢止其職業駕駛執照或執業登記證，要求駕駛人退出計程車市場。	1.法令修正內容 2.臨時性交通政策宣導 3.違反相關交通法規內容
自主訓練	業者(車行、合作社或車隊)每年應至少辦理 1 次在職講習，就其所屬駕駛員實施講習宣導或教育訓練。	1.人際關係、客戶管理 2.安全駕駛技巧 3.地區營運特性

二、在職教育訓練制度設計

本研究所研擬在職教育訓練制度，係參照國外制度與學者專家意見彙整後所提出之構想設計，相關內容在未來示範實施時，尚有修正討論之空間。

(一)訓練條件：(如表 4-10 所示)

1.定期回訓條件

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分有所差異，駕駛人須依照符合自己執業年限來選擇在職教育訓練課程。

在職教育訓練課程，主要以定期回訓課程為主，駕駛人每執業一定年限，必須到政府機關所指定之教育訓練中心參加講習課程。在職訓練時數，每一定年限至少 4-8 小時課程，於每年查驗執業登記證(及副證)時查驗。講習訓練是期望司機自我經營能力的提升，可分為自我參加課程或政府辦理的方式加以規劃。

2.不定期回訓條件

駕駛人執業過程中，發生嚴重違規事項，諸如侵害乘客、酒醉駕車、業務過失等案件，或是屢次交通違規及乘客投訴等事件，主管機關得要求駕駛人至各講習教育機關回訓，回訓時間亦由主管機關作安排。若回訓後仍繼續有違規不法事件發生，主管機關得撤銷其執業登記證。

表 4-10 定期回訓與不定期回訓條件

定期回訓條件	不定期回訓條件
<p>係指駕駛人每固定年限便要到教育訓練機構作職業專業能力及服務水準訓練，並包括健康檢查及換照。此定期課程是屬於主動課程，為在職教育訓練最主要的項目，內容有：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基礎課程 2. 通識課程 3. 專業課程 	<p>係指因發生違規事項，而要求駕駛人到教育訓練機構或監理機關加強相關法規的課程，這些課程結束後，駕駛人若未能通過測驗或之後仍繼續有違規情況發生，為確保駕駛人服務品質，主管機關可撤銷其執業登記證或專業駕駛執照，要求駕駛人退出計程車市場。而不定期回訓課程屬於被動課程。</p>

(二)課程科目

1. 定期回訓科目

課程分類成三階段，分別為基礎課程、通識課程及專業課程(如表 4-11 所示)。基礎課程包含法規及語文；通識課程包含廣泛，舉凡藝術、生活知識及生涯規劃皆納入其中；而專業課程則包含地理資訊、科技資訊、安全急救及事故處理。在職訓練課程科目可分為駕駛人自我參加課程與政府指定課程兩類。

表 4-11 三階段課程設計

課程類別	課程重點	時數
基礎課程	加強駕駛人所需具備之基礎知識，課程項目有民、刑法、交通法規、刑法及語文課程。	4 小時
通識課程	屬於鼓勵性質之課程，提升駕駛人對自己行業之認同，也補充其它領域知識。課程項目有生活課程、生涯規劃、市場認知及服務禮儀。	4 小時
專業課程	身為專業計程車駕駛人所應具備之條件，此類課程加強駕駛人的專業能力。課程項目有地理資訊、資訊科技、安全急救及事故處理。	4 小時

(1)基礎課程內容

不定期回訓基礎課程科目包括：民、刑法、交通法規與語文，

課程內容如表 4-12 所示。

表 4-12 基礎課程內容

基礎科目	課程內容
民、刑法	課程內容包含一般民事賠償，也包含和駕駛人執業有關之刑法及刑事責任。另外更加強駕駛人與車行間之民事關係及其所負擔之責任。
交通法規	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。
語文	以英語會話課程為主，另外也加開日文課程，供駕駛人選擇。

(2)通識課程內容

不定期回訓通識課程科目包括：生活課程、生涯規劃與市場認知，課程內容如表 4-13 所示。

表 4-13 通識課程內容

通識科目	課程內容
生活課程	生活課程不僅包含生活中會用到的小知識外，也包含藝術、音樂、環保等實用課程，讓駕駛人有多元的課程能夠選擇。
生涯規劃	生涯規劃課程包括：駕駛人退休生涯規劃、家庭規劃、時間規劃、旅遊規劃。
市場認知	市場認知課程包括針對現有計程車整體環境市場，並針對全國各地之計程車市場作分析。而課程內容也包括整體經濟環境之分析及投資環境分析。
服務禮儀	服務禮儀除職前訓練之標準服務程序外，在在職教育課程中，更加強對於不同國籍之外國人的服務禮儀，提供不同之服務方式。

(3)專業課程內容

不定期回訓專業課程科目包括：地理資訊、資訊科技、安全急救與事故處理，課程內容如表 4-14 所示。

表 4-14 專業課程內容

專業科目	課程內容
地理資訊	地理資訊課程內容包含： 駕駛人本身營業地區之地理環境 營業區周圍縣市之地理環境 道路路標及路線變更之地區
資訊科技	主要內容在於軟體教學與應用： 衛星導航系統應用 網際網路使用 教學平台使用 路網系統軟體使用
安全急救	安全急救課程內容大致和職前相同，包括： CPR 急救 安全駕駛 傷口包紮止血 骨折固定 特殊疾病患者發作之急救處理
事故處理	在職前課程中，事故處理課程和安全急救是屬於同一個課程內，在職教育訓練中，此兩門課程是分開的。內容包括： 維持事故現場 火災救助 保護乘客安全 封鎖事故範圍 避免事故造成之更大災害

2. 不定期回訓科目

不定期回訓科目主要針對駕駛人違規事項之法律條款作加強，內容包含民、刑法、刑法、交通法規及強調與駕駛人有關之重要法條規則。

(三)課程目標與範疇

1.基礎課程(如表 4-15 所示)

表 4-15 基礎課程課程目標與範疇

基礎科目	課程目標與範疇
民、刑法	提供民、刑法相關法律知識，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，和乘客糾紛或事故賠償等法律知識，皆在此課程中提供。
交通法規	計程車駕駛人以駕駛為業，相關交通法規及違規事項，駕駛人都必須清楚了解，交通法規包括道路交通安全規則、道路交通管理處罰條例及高、快速公路管制規則等，在交通法規課程中都應納入。
語文	目前有許多國外民眾在臺灣工作或旅遊，對於外國人而言，相較於其他大眾運輸，計程車能提供更方便的服務，所以加強駕駛人外語能力目的是可提高自身服務品質，也加強自己和乘客的溝通能力。

2.通識課程(如表 4-16 所示)

表 4-16 通識課程課程目標與範疇

通識科目	課程目標與範疇
生活課程	生活課程提供較生動且多元課程，讓駕駛人可依自己興趣選擇自己所喜好的課程，例如音樂欣賞、文學、環境保護等課程，目的是讓駕駛人除了工作之外還能夠吸收各領域不同知識。除了充實駕駛人生活，課程中的環境課程也可當作政府宣導環保車輛或裝置的途徑。
生涯規劃	生涯規劃課程目的在幫助駕駛人如何規劃自己的人生。駕駛人雖已在計程車這個產業內，若將來自己有其他規劃或是未來的退休計畫，駕駛人都可透過這門課來學習。
市場認知	任何產業都可能達到飽和或人數過少的狀態，計程車駕駛人可透過這門課了解到目前產業狀況如何，是要多加排班或是減少排班甚至轉行，可讓駕駛人有較正確的判斷做決定，也讓其了解到其它和計程車相關產業的相互影響。
服務禮儀	計程車駕駛人是直接面對面與乘客溝通，良好的服務品質才能讓整體計程車產業水準提升。服務禮儀課程教導駕駛人執業時的服務態度及該有的禮儀，另外也包含駕駛人本身的情緒管理，目的在提升駕駛人服務水準，進而讓社會大眾對計程車有良好服務品質的印象。

3.專業課程(如表 4-17 所示)

表 4-17 專業課程課程目標與範疇

專業科目	課程目標與範疇
地理資訊	駕駛人必須熟悉自己所在區域的地理資訊，在路線規劃及旅行時間也應相當了解。而這門課目的除了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。
資訊科技	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私人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，也教導駕駛人利用網路得到更多資源，許多課程及測驗題庫將來都透過網路傳送給每位駕駛人。
安全急救	當有緊急事故發生時，能有適時的急救可將傷害降到最低，計程車駕駛人在這方面必須有充分的訓練，除了車禍事故外，如遇乘客有類似心臟病、癲癇、大量出血等緊急狀況，駕駛人在第一時間能夠做適當急救處理。
事故處理	當駕駛人在執業時發生車禍等事故，除了對於受傷人員作適當急救處理外，事故處理例如維持現場、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。

(四)課程合格標準

- 1.課程評分依照三階段課程來評分，而三階段課程之平均必須達到 70 分方可通過評量，評分範例如下表 4-18 所示。
- 2.由範例表，各階段科目平均達到 70 分以上，所以「林大為」通過此年度駕駛人在職教育訓練之課程評量，可得到評量合格證書。

表 4-18 課程合格標準評分表(範例)

受訓人姓名：林大為

課程階段	課程科目	平均及評分
基礎課程	交通法規	<u>80</u> 分
	民、刑法	<u>80</u> 分
	語言	<u>80</u> 分
通識課程	退休規劃	<u>75</u> 分
	家庭規劃	<u>80</u> 分
專業課程	都市動線	<u>85</u> 分
	安全急救	<u>80</u> 分
出席成績		90 分

3.通過評量後，可在駕駛人在職訓練累積的點數卡上記點，如表 4-19。點數越多之駕駛人代表越資深，越能獲得成客信賴。

表 4-19 在職教育訓練時數累計卡(範例)

計程車駕駛人在職教育訓練時數累計卡						
姓 名		林 大 為		出生年月日		
身分證字號						
地 址				聯絡電話		
序 號	課程名稱	時數	日期	訓練單位	承辦人員	備註
1	A					基礎
2	B					通識
3	C					專業

(五)訓練流程

1.在職教育訓練流程(如圖 4-4 所示)

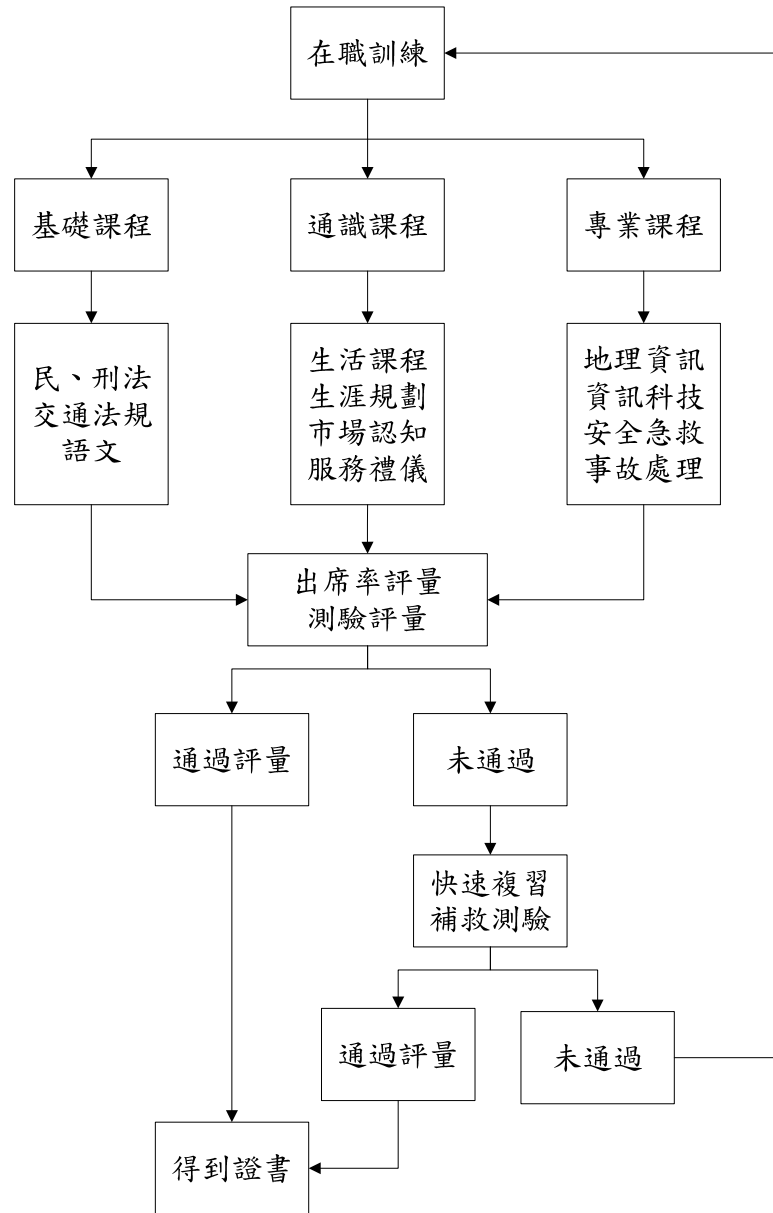


圖 4-4 在職教育訓練流程

2.駕駛人課程選擇

在職教育訓練制度以定期回訓為主，不定期回訓則是依駕駛人執業表現，若有執業上的過失或不遵守規定時才有回訓的必

要。駕駛人在每1年或3年換證之前都須參加在職教育訓練，回訓的課程內容依照駕駛人回訓次數及執業年資有不一樣的課程內容。課程可分為三類別，分別是分級、複習及自選課程。

表 4-20 在職教育訓練課程選擇

課程種類	課程說明
分級課程	此類課程是按照回訓駕駛人執業年資分成不同的等級，例如初級、進階、高級；第一級、第二級、第三級等等。通識類課程屬於此範圍，因駕駛人在執業的時間及累積經驗不同，其人生階段也不同，在生涯規劃及生活知識方面的需求各年齡層也不一樣，所以駕駛人在選擇課程時，要依自己回訓次數的範圍內選擇其課程，並非所有回訓的駕駛人所上的課程皆相同。
複習課程	此類課程是要讓駕駛人能夠重複訓練其技能，例如急救及事故處理課程，駕駛人在執業時對這些技能都必須相當熟悉，每次回訓作複習可以加強這方面的訓練；另外法律、法規及地理資訊課程則是針對更新的部分作加強；資訊科技的課程也是針對最新的新知作訓練，也可對過去的技能作加強，可依駕駛人需求做調整。
自選課程	除了分級的課程及複習課程之外，自選課程主要是依照駕駛人的需求來自己選擇，例如語文方面，有英文或日文等語文課程，駕駛人可意自己的營業地區或個人需求選擇語言及程度，課程分成基礎、進階或觀光實用外語，駕駛人可自己選擇。另外地理資訊及資訊科技課程，駕駛人也可針對自己本身需求作加強，例如駕駛人想了解自己本身營業區範圍以外的地理資訊、學習更多不同的軟體或網路操作等，可依興趣作不同選擇。

3. 課程分類主要提供駕駛人有更多元的課程內容，而各項課程並非侷限在某一類課程中，例如有些課程可以為複習也可以為自選課程。各類課程性質如表 4-21 所示：

表 4-21 在職教育訓練之各類課程性質

	第 1~3 次	第 4~6 次	第 7~9 次	第 10~12 次	第 13~以上
民、刑法	●	●	●	●	●
交通法規	●	●	●	●	●
語文	△	△	△	△	△
生活課程	■	■	■	■	■
生涯規劃	■	■	■	■	■
市場認知	■	■	■	■	■
服務禮儀	■	■	■	■	■
地理資訊	△ ●	△ ●	△ ●	△ ●	△ ●
資訊科技	△ ●	△ ●	△ ●	△ ●	△ ●
安全急救	●	●	●	●	●
事故處理	●	●	●	●	●

註：1. ● 表每次回訓課程，不同執業年資駕駛人課程內容皆是更新課程且相同。

2. △ 表不同執業年資駕駛人回訓時，可依自己所需選擇不同程度的課程。

3. ■ 表不同執業年資駕駛人的課程程度不同，顏色深代表較進階，課程內容也越專業。

4. 兩種符號同時存在之課程，表示其課程有兩種性質。

5. 駕駛人每次回訓時，以上所列各類都至少需上滿 3 小時以上。

6. 有分級之課程開課數，依當年統計之各級駕駛人數多寡決定。

4. 駕駛人選課方式

選課方式範例：某甲為一執業年資 12 年之計程車駕駛，每 3 年回訓一次，則此次回訓為第 4 次，由表 4-22 可知為第二級課程其選課方式如下：

表 4-22 在職教育訓練選課方式(範例)

受訓人姓名：林大為

回訓次別：4

級別：2

課 程	第 1~3 次	第 4~6 次	第 7~9 次	第 10~12 次	第 13~以上
民、刑法	<input type="checkbox"/> 民、刑法	<input checked="" type="checkbox"/> 民、刑法	<input type="checkbox"/> 民、刑法	<input type="checkbox"/> 民、刑法	<input type="checkbox"/> 民、刑法
交通法規	<input type="checkbox"/> 交通法規	<input checked="" type="checkbox"/> 交通法規	<input type="checkbox"/> 交通法規	<input type="checkbox"/> 交通法規	<input type="checkbox"/> 交通法規
語文	<input type="checkbox"/> 基礎 <input type="checkbox"/> 進階 <input type="checkbox"/> 日文	<input type="checkbox"/> 基礎 <input checked="" type="checkbox"/> 進階 <input type="checkbox"/> 日文	<input type="checkbox"/> 基礎 <input type="checkbox"/> 進階 <input type="checkbox"/> 日文	<input type="checkbox"/> 基礎 <input type="checkbox"/> 進階 <input type="checkbox"/> 日文	<input type="checkbox"/> 基礎 <input type="checkbox"/> 進階 <input type="checkbox"/> 日文
生活課程	<input type="checkbox"/> 藝術欣賞 <input type="checkbox"/> 健康操 <input type="checkbox"/> 認識污染	<input checked="" type="checkbox"/> 吃出健康 <input type="checkbox"/> 歌劇欣賞 <input type="checkbox"/> 環境保護	<input type="checkbox"/> 音樂欣賞 <input type="checkbox"/> 養身保健 <input type="checkbox"/> 國際情勢	<input type="checkbox"/> 太極拳 <input type="checkbox"/> 傳統歌藝 <input type="checkbox"/> 社會事件	<input type="checkbox"/> 自我保健 <input type="checkbox"/> 如何提神 <input type="checkbox"/> 養身食譜
生涯規劃	<input type="checkbox"/> 快樂運將 <input type="checkbox"/> 把握時間 <input type="checkbox"/> 家庭生活	<input type="checkbox"/> 時間規劃 <input type="checkbox"/> 自信人生 <input checked="" type="checkbox"/> 快樂情緒	<input type="checkbox"/> 空閒規劃 <input type="checkbox"/> 家庭教育 <input type="checkbox"/> 興趣培養	<input type="checkbox"/> 預見未來 <input type="checkbox"/> 相信自己 <input type="checkbox"/> 休閒規劃	<input type="checkbox"/> 旅遊規劃 <input type="checkbox"/> 退休生活 <input type="checkbox"/> 幸福人生
市場認知	<input type="checkbox"/> 客運市場 <input type="checkbox"/> 理財規劃 <input type="checkbox"/> 國家經濟	<input type="checkbox"/> 儲蓄理財 <input type="checkbox"/> 維修資訊 <input checked="" type="checkbox"/> 政策補貼	<input type="checkbox"/> 環境補貼 <input type="checkbox"/> 投資理財 <input type="checkbox"/> 車輛維修	<input type="checkbox"/> 投資理財 <input type="checkbox"/> 車輛市場 <input type="checkbox"/> 房地資訊	<input type="checkbox"/> 金錢運用 <input type="checkbox"/> 投資理財 <input type="checkbox"/> 二手市場
服務禮儀	<input type="checkbox"/> 如何溝通 <input type="checkbox"/> 情緒控制 <input type="checkbox"/> 環境清潔	<input checked="" type="checkbox"/> 了解顧客 <input type="checkbox"/> 說話技巧 <input type="checkbox"/> 情緒管理	<input type="checkbox"/> 幽默對話 <input type="checkbox"/> 顧客關係 <input type="checkbox"/> 如何傾聽	<input type="checkbox"/> 和年輕人交談 <input type="checkbox"/> 愉悅心情	<input type="checkbox"/> 永遠年輕的心 <input type="checkbox"/> 愉悅心情
地理資訊	<input type="checkbox"/> 地理資訊加強 <input type="checkbox"/> 都市動線	<input type="checkbox"/> 地理資訊加強 <input checked="" type="checkbox"/> 營業區外	<input type="checkbox"/> 地理資訊加強 <input type="checkbox"/> 營業區外	<input type="checkbox"/> 地理資訊加強 <input type="checkbox"/> 重要路線	<input type="checkbox"/> 地理資訊加強 <input type="checkbox"/> 熱門路線
資訊科技	<input type="checkbox"/> 最新資訊系統 <input type="checkbox"/> 其他軟體	<input type="checkbox"/> 最新資訊系統 <input type="checkbox"/> 其他軟體	<input type="checkbox"/> 最新資訊系統 <input type="checkbox"/> 其他軟體	<input type="checkbox"/> 最新資訊系統 <input type="checkbox"/> 其他軟體	<input type="checkbox"/> 最新資訊系統 <input type="checkbox"/> 其他軟體
安全急救	<input type="checkbox"/> 安全急救	<input checked="" type="checkbox"/> 安全急救	<input type="checkbox"/> 安全急救	<input type="checkbox"/> 安全急救	<input type="checkbox"/> 安全急救
事故處理	<input type="checkbox"/> 事故處理	<input checked="" type="checkbox"/> 事故處理	<input type="checkbox"/> 事故處理	<input type="checkbox"/> 事故處理	<input type="checkbox"/> 事故處理

註：1. ☒ 代表所選之課程。

2. 營業區外及其他軟體課程，另有各不同課程選項。

3. 課程名稱均為假設舉例。

4.3 其他配套措施

本研究參考各國計程車駕駛員教育訓練制度，及我國現行辦理講習狀況，將講習制度、講師、對象、課程、主辦機關、經費來源等幾個項目加以比較，以了解我國與國外的差異（如表 2-2 所示），並作為改善我國計程車駕駛員職前與在職教育訓練制度設計之參考。

一、教育訓練機構

（一）訓練機構服務品質條件

1. 國際標準化組織(ISO10015)

ISO10015 為 ISO 9000 系列之國際標準中，唯一對組織中的人力資源培訓進行規範的標準。在檢視如何藉由培訓為組織願景及營運計畫目標有所貢獻。ISO10015 標準可適用於：

- (1)當涉及有關培訓的問題時，該標準可協助組織及其人員有可遵循、參考的指南。
- (2)當 ISO9000 品質保證(QA)和品質管理(QM)標準體系中提到有關「教育」及「培訓」時，該標準可作為釋疑的指南。
- (3)在驗證管制下，ISO 10015 可作為培訓相關流程、產品及服務品質提昇與改善之檢核標準。

ISO10015 利益：(1)為培訓流程建立指導方針及決定制定的標準；(2)核對構想，制定關於培訓流程有關的行動；(3)為培訓移轉型式及教學方法的持續發展建立推動力；(4)組織上的績效要求，各人要求及投入培訓的一致性；(5)最終目的，促使組織透過持續改善，邁向學習型組織。

所以根據 ISO10015 標準，駕駛人教育訓練機構建立之評量根據：(1)要有完整教育訓練之架構及指導方針；(2)機構之教育績效必須達一定標準；(3)其機構之目的是建立良好駕駛人教育訓練，並非有私利存在；(4)符合教育訓練之環境。

2. TTQS 標準 (Taiwan Train Quality System, TTQS)

行政院勞委會職訓局針對 TTQS 標準，教育訓練機構必須有下列幾項條件：(1)課程之整體規劃；(2)有系統的教育訓練；(3)系統化執行訓練課程；(4)一套對訓練者有效的評量方式；(5)機構訓練出來之駕駛人有一定的品質，能達到改善、幫助效果，達到一定績效。

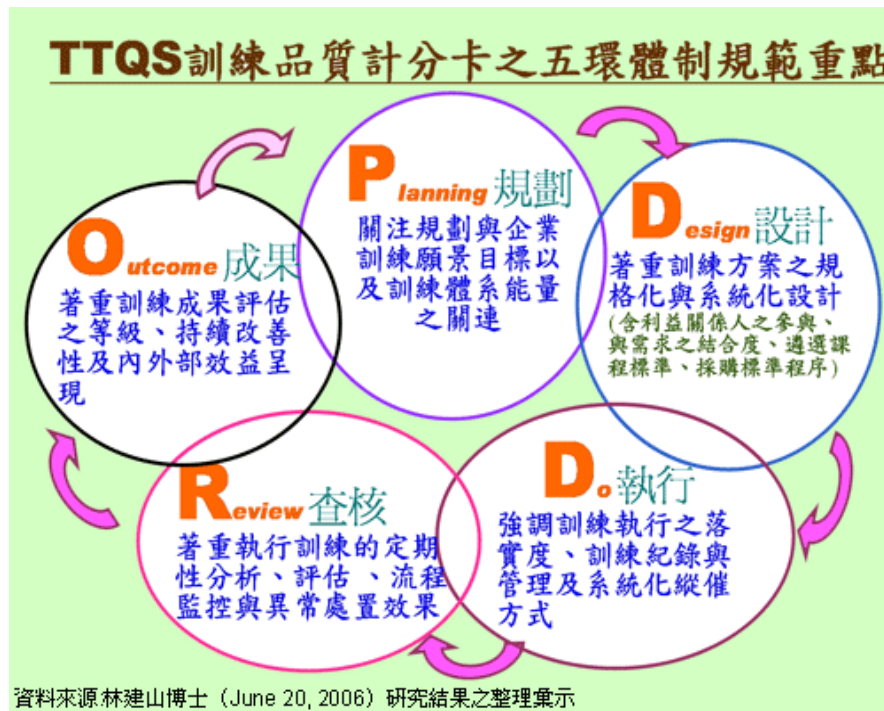


圖 4-5 行政院勞委會職訓局 TTQS 標準

(二)政府機關、法人與民間組織評估

政府主管機關可自行制定一套標準，來評估教育訓練機構的品質；不僅政府機關，也可透過民間績效良好之組織或是法人來設計一套有效之評估方式，來讓駕駛人教育訓練機構達到一定水準，不符合標準之訓練機構必須退出市場，也減少市場上過多的供給。

二、教育訓練經費與師資來源

(一)師資來源

各國對於駕駛人講習之講師，大都要求需由政府許可之合格教師，例如日本需由公安委員會認可、美國則需由 ADTSEA 認證通

過、英國由國家駕駛人改善計畫協會。其講師授課範圍可包含駕訓班學科及交通安全課程。我國目前道安講習中之定期講習之講師，臺灣省由監理機關內員工參加北區汽車駕駛訓練中心之道安講習師資研習班，經評鑑合格者擔任。北高兩市則由監理處自行聘任，因此以外聘講師為主。但政府對於外聘講師並沒有認證制度，而駕訓班學科講師則另有培育制度。

1.職前教育訓練師資(如表 4-23 所示)

表 4-23 職前教育訓練師資來源

課程名稱	師資來源
安全駕駛	師資來源以警察、駕訓班教練、資深教練為為主，另外也可聘任外界此方面之專業人員。
相關法規	師資來源以法律專業人員為主，訓練機構可聘任專門之律師或法律相關從業人員，交通部門主管等擔任交通法規及法律教師。
事故處理	可由警察單位與保險單位提供專業之事故處理人員來擔任教師。
地理環境	此課程之專業教師來源，可由各地之縣市政府交通局或監理機關，專門規劃都市交通動線之人員，擔任此課程教師。
市場資訊	市場資訊內容不僅包括計程車之市場資訊，亦包括整個社會之經濟情況，所以師資選擇上，不僅要針對計程車市場瞭解，也要熟悉社會經濟，而適合之師資可由政府或各縣市政府從事經濟部門之專業人員擔任。
服務禮儀	服務禮儀課程內容，必須要教導駕駛人一整套標準計程車駕駛人顧客服務規範，目前有許多私人標準客服中心，有許多專業人員；另外臺灣也有成立臺灣客服中心發展協會，亦能提供專業師資。
急救訓練	此課程師資可由救難協會提供，亦可由專業消防或救生人員擔任講師。
犯罪預防	犯罪預防包含潛在犯罪之處理，師資應由資深警察人員或調查員擔任講師。

2.在職教育訓練師資(如表 4-24 所示)

表 4-24 在職教育訓練師資來源

課程名稱	師資來源
基礎課程	<p>*民、刑法及交通法規課程：與職前訓練之師資來源相同。</p> <p>*語文課程：聘請合格且有豐富教學經驗之教師。</p>
通識課程	<p>通識課程內容教生活化，教學方式也能以輕鬆、活潑的方式進行。在各大學內，有許多通識教師，能夠專業地並有系統地規劃通識課程，適合擔任在職訓練通識課程之教師。而通識課程內之市場認知及服務禮儀，和職前之課程內容較不同，較活潑也較多元，可以大學通識老師擔任此兩門課程之教師，也能夠聽取較不一樣之內容。</p>
專業課程	<p>*地理資訊課程：由資深優良計程車駕駛人擔任講師，分享自己從業時之豐富經驗，提供更多實務的內容。</p> <p>*資訊科技課程：課程內容較以軟體操作及網路平台使用為主，所以課程講師應由資訊專業人員擔任，可從私人資訊企業之專業人員擔任之。</p> <p>*急救安全及事故處理課程：師資來源同職前教育訓練，由消防、警察部門之專業處理人員擔任。</p>

(二)教育訓練之經費來源

計程車駕駛員之教育訓練，短期目的是為改善目前整體計程車市場之情況。長期而言，是要提升計程車駕駛員職業地位，並能提供更好的服務，讓計程車駕駛，成為一個高尚的職業。在經費來源，可分為短期、中期及長期(如表 4-23 所示)。

表 4-25 不同期程教育訓練經費來源

期程	經費來源
短期	政府為改善現有計程車市場狀況，辦理駕駛人教育訓練課程，為鼓勵駕駛人參與，政府應採補助為誘因，讓駕駛人願意參與教育訓練課程，並採其他配套方案，如熱門地點排班、頒發優良證照等，以較「誘導」之方式實施。然經費上，應由中央政府統一編列預算。學費由政府支出，部分教材費用及雜費則由參與之學員自行負擔。
中期	此制度進入中期之後，應採學員自行負擔部分費用之方式，政府補助部分學費，而補助之經費來源，建議仍由中央政府編列預算執行。
長期	計程車駕駛人教育訓練制度最終目的，則是期望駕駛人能夠是依「自己需要」而參加訓練課程。長期而言，駕駛人會需要得到課程訓練證照，來取得更多職場機會，如此便會主動參與學習。所以在這階段，應完全由使用者付費，課程對駕駛人而言是必須的，所以他們願意也必須要負擔費用，如此教育訓練管理單位與機構才能有更充裕之經費繼續經營，提供更優良之教材及課程內容。

在法國講習費用大多由駕駛人自行負擔，但交通駕駛課程之費用可由駕駛人所服務公司、保險公司或公家機關名義贊助負擔。在美國駕駛人須自行負擔講習上課所需費用，惟違規駕駛人講習部分，除駕駛人須繳交上課費用外，當法院收到駕駛人繳納之罰鍰後，還會將一部分經費撥付給該駕駛人所參加之講習機構。在英國參加者須自行負擔講習教育費用。我國目前辦理計程車駕駛員教育訓練經費都由各主辦單位編列預算，參加學員不須負擔任何費用。未來教育訓練之經費分擔來源可由政府部門之交通部、內政部及勞委會，以及駕駛人自行承擔課程一部分費用(如表 4-26 所示)。

表 4-26 教育訓練之經費分擔

經費來源	說 明
交通部、內政部、 經濟部及勞委會	短期而言，訓練課程之費用可由中央或地方政府補助，駕駛人只需確實出席及參加測驗，如此較能吸引駕駛人參與。
1.硬體設備及師資 (交通部、內政 部、經濟部及勞 委會) 2.教材及雜費(駕 駛人自行負擔)	中期而言，教育訓練制度到一個階段後，駕駛人對於參加課程訓練都漸漸地覺得是必要的，如此駕駛人必須自行承擔課程一部分費用，例如政府單位只提供場地硬體設備及師資費用，其他教材費用及雜費等，皆由駕駛人自行負擔。
完全由駕駛人 自行負擔	長期而言，當教育訓練制度成熟，這些課程都是駕駛人的必經之路，應回歸使用者付費，參加訓練者必須繳教訓練課程之學費，其學費包含整個教育訓練所需之成本，例如場地、教材及師資等。

第五章 計程車駕駛教育訓練制度推動方式

本研究參考國外計程車駕駛教育訓練制度，並考量國內計程車產業環境實際情況，由第四章所提出之計程車駕駛員教育訓練架構規劃與設計，更進一步於本章研擬適合國內推動之計程車駕駛員教育訓練制度。本章延續前面章節分析結果，首先於 5.1 節探討我國計程車管理現況，其次於 5.2 節提出未來推動策略。而在回顧我國計程車管理相關法令後，於 5.3 節提出修訂計程車駕駛人執業登記管理辦法與 5.4 節之教育訓練試辦計畫。最後則配合長期策略的推動，於 5.5 節提出計程車駕駛退休制度之建議。

5.1 計程車管理現況

計程車客運業係屬汽車運輸業，計程車合作社則屬計程車客運服務業。涉及計程車管理業務的行政機關有各地區監理所(直轄市監理處)，負責汽車運輸業管理、營業車輛管理、職業駕駛執照審驗等部分。而各縣市警察機關(交通警察(大)隊)則負責駕駛人執業資格審核、執業登記證考試、執業登記證核發等。縣市交通主管機關基本上扮演擬定地方計程車管理政策的機構，負責與監理機關及警察機關等相關單位進行溝通協調，而 2 年檢討一次之計程車費率，則由計程車公(工)會提案送交交通局，再由費率審議委員會審議。經濟部標準檢驗局負責計程車收費表之檢定與檢查，計費表之檢查則配合職業駕駛執照審驗時辦理。縣市政府社會局則負責監督輔導計程車合作社財務以及社務狀況。

涉及計程車管理業務機關眾多，直轄市與非直轄市地區之管理架構會稍有不同，但其基本架構是一樣(如圖 5-1 所示)。由地方交通局負責擬定計程車管理政策，全國一致性之政策則屬交通部；計程車駕駛

人管理權責在地方屬交通警察大隊管轄，在中央則屬內政部；計程車車輛管理權責在直轄市屬監理處，於非直轄市地區則屬公路總局各區監理所管轄。

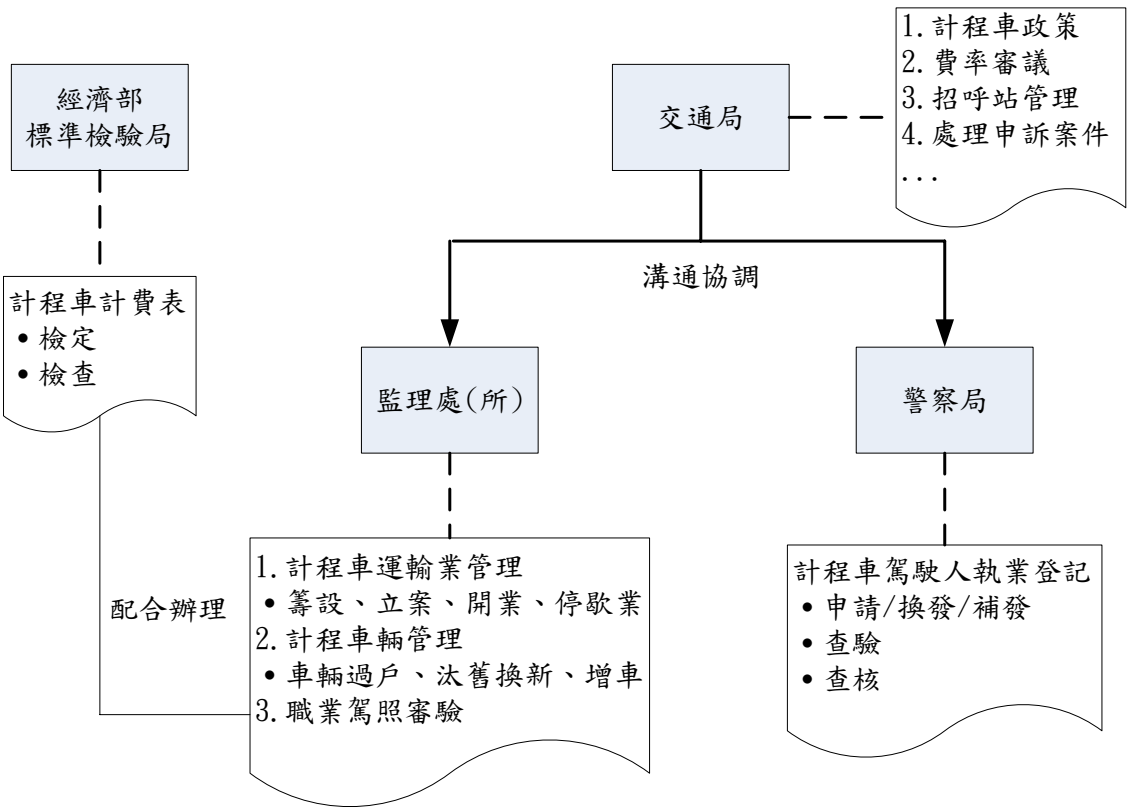


圖 5-1 計程車運輸業管理架構

5.2 推動策略研擬

首先由計程車產業內外影響因素歸納其產業限制因素，再考慮相對應之對策，而推動之策略分為兩個階段：第一階段為短期推動策略；第二階段則為中、長期推動策略。

5.2.1 計程車產業限制因素

我國計程車產業之現況困境，除外在運輸環境因素的改變影響外，長期則受計程車政策發展不健全所致。計程車管理政策多是因應現況問題所研擬之治標措施，未有長遠之整體配套措施，導致計程車產業結構不健全。其主要的外部影響因素係政府管理架構鬆散、相關法令未臻完善、駕駛人管理制度未臻健全及牌照管制方式之缺失，此導致現況產業內部既有駕駛人素質參差不齊、產業結構未臻合理及產業組織未臻健全。從內外部因素所導致的產業限制，計有：無常設之專責管理機構、缺乏有力之執行法源依據、無永續而充裕之經費來源、既有駕駛人素質參差不齊、缺乏管理能力之小車行林立、公（工）會經營組織不健全及計程車產業專業人才不足等七大項(如圖 5-2 所示)。此七項產業限制需要有整體配套措施才能有效改善現況體制問題，因應此產業限制之策略，至少需要有分年分期之推動計畫、臨時組織任務編組、專案預算、試辦計畫及暫行規定、既有駕駛人補訓專案、產業輔導專案及公（工）會輔導專案，尤其是針對計程車駕駛職前及在職訓練制度，更需要有階段性的推動計畫。

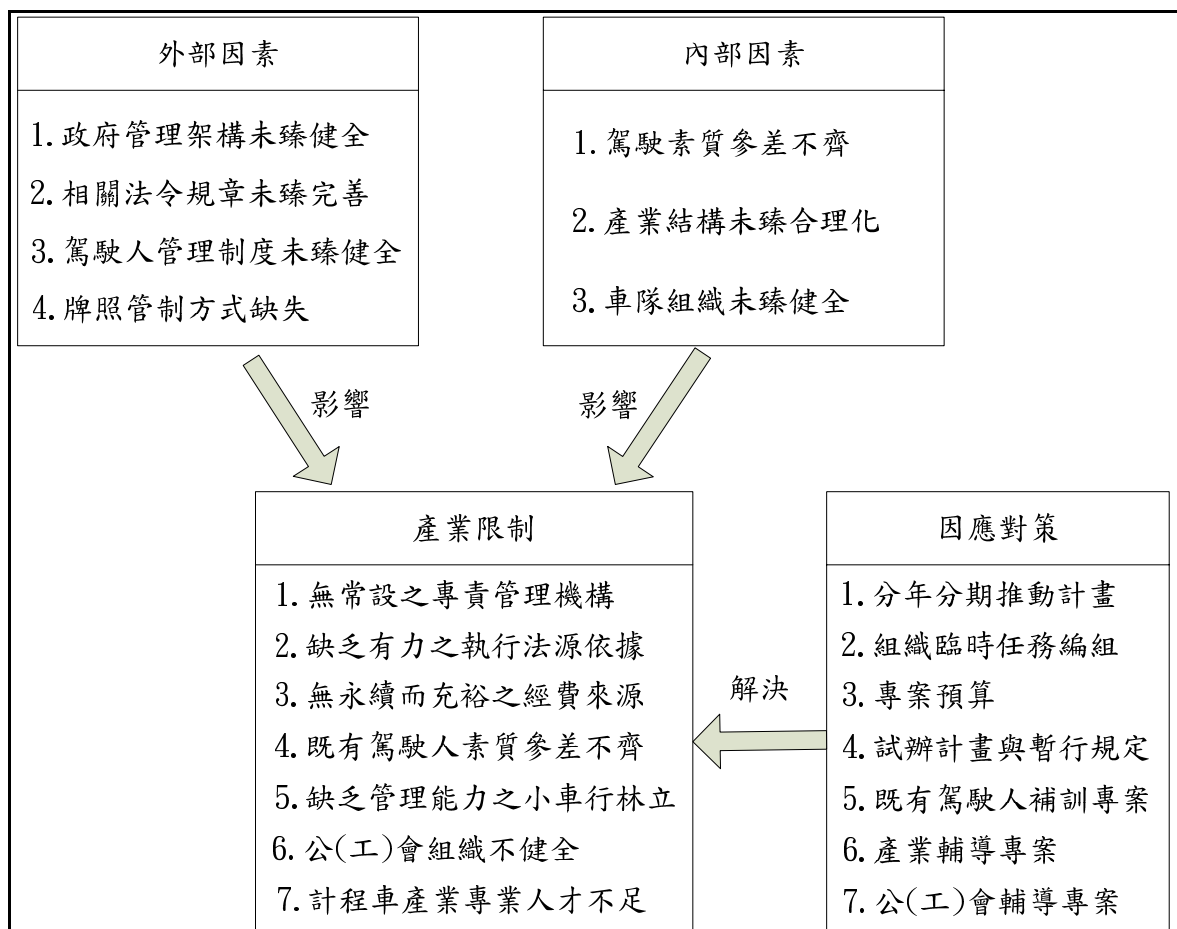


圖 5-2 計程車產業限制及因應對策

5.2.2 推動策略規劃

計程車產業限制並不僅是駕駛人管理問題，事實上是整體制度的問題，但本研究觀點係由駕駛人教育訓練制度改善著手，即可解決大部分之現況問題。有關未來推動策略之規劃，亦即針對計程車駕駛人職前與在職教育訓練為核心，以試辦計畫為啟始，循序漸進地完成教育訓練制度改革。其策略規劃推動摘要如表 5-1 所示：

表 5-1 推動策略規劃

短期推動策略		中、長期推動策略		
第一年	第二年	第三年	第四年	第五年
試辦計畫為主： ● 民間團體 ● 警察局 ● 品牌車隊 逐步落實制度改善為輔： ● 暫行規定 ● 補訓計畫 ● 輔導專案 ● 預算財源 ● 法令修正		計程車駕駛人教育訓練制度化及法治化： ● 成立計程車駕駛教育訓練學校 ● 實施計程車駕駛教育訓練品質管制 ● 成立計程車管理中心 ● 預算財源法治化 ● 教育訓練標準化 ● 教育訓練區域劃分合理化		

一、短期推動策略

本研究期盼計程車產業能提供民眾優質且安全的服務，同時能提升司機營運收入，並且降低政府行政管理與社會外部成本，這都將有賴於駕駛教育訓練。以目前計程車駕駛心態而言，要完整實施本研究所規劃之職前與在職教育訓練勢必有其困難度，因駕駛人要另外挪時間參加在職教育訓練課程，將減少營業時間，所以大多計程車駕駛回訓意願可能不高。短期而言，應以「鼓勵」與「誘導」的方式讓駕駛人參與職前與在職教育訓練課程。

臺北市政府警察局交通警察大隊自民國 84 年起委託汽車駕駛訓練中心，舉辦計程車駕駛職前講習已逾 10 年，從一開始規劃的 40 個小時講習課程，演變至今僅剩 6 個小時，恰好為目前法規所制訂的下限。但由於汽訓中心即將裁撤，故自 96 年起計程車駕駛職前教育訓練回歸至臺北市政府警察局交通警察大隊自行辦理。原計程車駕駛職前講習的困難在於分配至交通警察大隊之預算不足，且講師皆由警員擔任，因警員並非教育訓練專業人員，勢必影響其他工作時間。在實施講習

收費制度後，則委由地區相關訓練中心辦理，由專業人員進行訓練講習，能達到一定的訓練水準。唯以目前講習訓練收費的標準，執業前僅收取 300 元的測驗費用，將不足以支付未來合理之職前訓練時數。故駕駛教育訓練的試辦及未來推廣經費來源，尚須政府有關單位支持。在計程車市場逐漸合理化後，司機可藉由提升服務水準賺取更多收入時，再考慮由報名訓練之駕駛者收取全額費用。

短期推動時程為 1~2 年，上半年先以計程車駕駛職前教育訓練試辦為主，輔以宣導計程車駕駛在職教育；後半年則推動計程車駕駛在職教育訓練試辦，試辦計畫推動完成後的半年應檢討其成效並調整未來教育訓練辦理方式。詳細之推動策略如后：

策略一：計程車駕駛職前教育訓練試辦計畫(民間團體)

試辦計畫可依據本研究成果執行，規劃符合計程車駕駛實際需要之課程與訓練時數，試辦過程中由學員的反應可以做為日後駕駛教育訓練課程制度修正之參考。另外，試辦時也可適度的宣導未來廣泛實施的計畫，並且試探計程車駕駛的接受程度。初步採行試辦性質的計程車駕駛職前訓練講習，可參考本研究相關成果與試辦訓練草案，以公私立大專院校、機關為優先委外機構，亦可由計程車相關公（工）會團體或其他民間團體組織協助辦理，將可具時效性。目前計程車駕駛人執業登記管理辦法規定先考試後講習，且因內政部警政署執行分區測驗、講習制度後，考試合格率降低至 3 成左右。本試辦計畫若於考試前實施，對於駕駛人而言會有一定之誘因，希望藉此試辦訓練提高錄取率。主要經費來源，可由試辦訓練計畫之民間團體向內政部警政署或行政院勞委會申請補助部分經費，不足之經費可由訓練單位向駕駛人收取部分費用支應。

策略二：計程車駕駛職前教育訓練實驗課程試辦計畫(交通警察單位)

計程車駕駛之職前訓練，一直都是由各縣市警察機關之交通警

察單位負責執行，亦有委託民間或其他單位辦理，可配合內政部警政署正在推動的分區測驗講習制度，引進本研究研擬之教育訓練課程。例如：目前臺北市警察局交通警察大隊負責主辦北區四縣市(臺北市、臺北縣、基隆市、宜蘭縣)之計程車駕駛人分區測驗作業，測驗及格之駕駛人，另通知講習時間及地點。因此，可由交通警察大隊執行職前教育訓練實驗課程之試辦計畫。因目前計程車駕駛人執業登記管理辦法規定，先考試後講習及職前講習不收費，因此試辦計畫所增加之教育訓練經費，應由內政部警政署編列預算(或向交通部爭取專案經費)補助。

策略三：與品牌車隊合作辦理計程車駕駛在職教育訓練試辦計畫

全面性實施在職教育訓練的困難度頗高，可提供本研究在職訓練制度與教材等成果，與品牌計程車隊合作，配合其既有之在職教育訓練來辦理試辦計畫。品牌車隊之徵選，可配合縣市政府既有之計程車評鑑，由評鑑優良之品牌計程車隊，參與試辦計畫。初期可選擇一家品牌車隊合作辦理，若試辦成效良好，則可逐漸擴大至其他品牌車隊。此試辦計畫一方面可檢驗計畫舉辦之成果，並修正回饋至未來全面實施所需要做的調整，對於品牌車隊業者而言，可提升其同業競爭力。經費來源可由內政部警政署或縣市警察局交通警察(大)隊編列預算執行，亦可對司機收取少部分費用補貼，或由合作辦理之品牌車隊支付部分訓練費用。

二、中、長期推動策略

對於計程車客運業之職業教育，其成果除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身學習之成果。在民意高漲的時代，計程車駕駛教育訓練改革難以一步到位，尤其是成長背景迥異的計程車司機，品德與知識水準之差異非常大。基本上，計程車駕駛教育訓練是提供執業必備技能與知識，是一個起碼的標準。

落實短期推動策略後，逐步調整整體計程車產業制度，中、長期策略的推動時程不宜過久，應以 3~5 年為宜。詳細之推動策略如后：

策略一：實施計程車駕駛執業教育訓練品質管制

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，來確保國家與駕駛人的資源投入能充分有效的利用。

策略二：訂定計程車駕駛教育訓練收費之法源

計程車駕駛人執業登記管理辦法第 5 條規定，執業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。執業登記管理辦法係道路交通管理處罰條例第 37 條第 7 項規定訂定之，故該管理辦法須交通部與內政部共同協商修正，發布時交通部亦需會銜內政部。經由計程車駕駛教育職前與在職教育訓練的試辦，可做為執業登記管理辦法修正之參考依據，未來須視實際試辦的成果，制定訓練時數與課程之最低標準。另外，教育訓練經費來源除可由駕駛人支付部分費用外，亦需由其它法源依據增加固定財源。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，該費用訂定方式需經主管機關審議核可，方

可實施。執業登記管理辦法條文之修正，應待職前與在職訓練試辦計畫成效檢討後訂定。

策略三：執業教育訓練區域劃分可與營業區域結合

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。現行正逐漸推動駕駛人專業證照制度，與計程車駕駛人分區測驗及講習，新報考計程車駕駛人執業登記證之測驗與執業前講習區域，全國依監理所轄管區域劃分共分五區。以南市為例，南市計程車駕駛人必須於南市交通隊報名後，前往嘉義區監理所參加測驗及講習，和過去在交通隊報名後，擇日於南市舉行測驗方式相異。惟汽車運輸業管理規則第 91 條規定，計程車營運車輛應在核定之營業區域內營業，不得越區營業(如表 5-1 所示)。但這些營業區域互相重疊的程度頗高，與計程車實際營運區域特性並不同，建議將執業教育訓練區域與營業區域相結合，地理知識考題也可避免跨區出題的情況發生，更可便於管理，讓制度單純化，減輕駕駛人困擾。

表 5-2 計程車營業區域劃分現況

主事務所在地縣市	營業區域
基隆市	基隆市、臺北縣、臺北市、桃園縣、宜蘭縣
臺北市	臺北市、臺北縣、桃園縣、基隆市、宜蘭縣
臺北縣	臺北縣、臺北市、基隆市、桃園縣、宜蘭縣
桃園縣	桃園縣、臺北縣、臺北市、新竹縣、新竹市、基隆市
新竹縣	新竹縣、桃園縣、苗栗縣、新竹市
新竹市	新竹市、桃園縣、新竹縣、苗栗縣
苗栗縣	苗栗縣、新竹縣、臺中縣、新竹市
臺中縣	臺中縣、臺中市、苗栗縣、彰化縣、南投縣
臺中市	臺中市、臺中縣、南投縣、彰化縣
南投縣	南投縣、臺中縣、臺中市、彰化縣
彰化縣	彰化縣、臺中縣、南投縣、雲林縣、臺中市
雲林縣	雲林縣、嘉義縣、彰化縣、嘉義市
嘉義縣	嘉義縣、臺南縣、雲林縣、嘉義市
嘉義市	嘉義市、嘉義縣、臺南縣、雲林縣
臺南縣	臺南縣、臺南市、高雄市、高雄縣、嘉義縣、嘉義市
臺南市	臺南市、臺南縣、高雄縣、高雄市
高雄縣	高雄縣、高雄市、臺南市、臺南縣、屏東縣
高雄市	高雄市、高雄縣、臺南市、臺南縣
屏東縣	屏東縣、高雄縣、臺東縣
臺東縣	臺東縣、屏東縣、花蓮縣
花蓮縣	花蓮縣、宜蘭縣、臺東縣
宜蘭縣	宜蘭縣、臺北縣、花蓮縣、基隆市、臺北市
澎湖縣	澎湖縣

資料來源：汽車運輸業管理規則

表 5-3 營業區域劃分建議方案

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

資料來源：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。

策略四：成立計程車駕駛教育訓練學校

計程車駕駛執業教育訓練是經常性且專業的業務，因駕駛人執業登記屬警察機關管轄，故現行職前教育訓練為縣市警察局交通警察(大)隊負責。計程車駕駛人執業登記管理辦法第 17 條規定，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。雖然執業登記管理辦法已將在職教育訓練納入，惟實際執行上還是有其困難度，主要原因在於交通警察大隊並非專業教育單位，即使透過 3 年 1 次的換證來強制落實在職教育訓練，也會因時間過長且課程內容難以滿足駕駛人需要，而成效不佳。既然計程車駕駛教育訓練是經營性業務，且並非警政單位的專業，可由民間組織成立計程車駕駛教育訓練學校，讓專業確實分工，警察局亦可省下每年教育訓練預算。駕駛人執業登記與考試依然可由警察局或法律授權之法人組織辦理，僅須對每個分區的教育訓練學校做好品質控管計畫即可。

策略五：合併計程車執業、訓練和經營管理等業務

「訓練業務推動去任務化、委外化或地方化之可行性」，由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)辦理。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。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。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」，遂將營運指導中心改名為「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、訓練和經營管理等合併。

汽車運輸業管理規則第 96 之 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，實難以發揮功效。由特別法通過設置計程車分區管理中心，將政府職能委託行政法人組織管理，類似日本東京計程車中心法人組織，計程車教育訓練學院亦可成立於此機構下，如此才可一勞永逸。另依據行政程序法第 16 條規定：「行政機關得依法規將其權限之一部分，委託民間團體或個人辦理」，相關管理機制如涉及修正法律，因難度較高且曠日費時，可先朝檢討修正交通部或內政部主管之法規命令來研議。

5.3 相關法規修訂建議

內政部主管之「計程車駕駛人執業登記管理辦法」是與計程車駕駛教育訓練直接相關的法律。我國計程車駕駛教育訓練制度之建立，需要配合修訂計程車駕駛人執業登記管理辦法，其中至少須針對職前與在職訓練之時機、方式、機構、時數、課程與收費等有一改變，部分修訂內容可於執業登記管理事項作業要點中納入，但全國一致性規定尚須納入計程車駕駛人執業登記管理辦法。根據民國 95 年 10 月 19 日修正之「計程車駕駛人執業登記管理辦法」已涵蓋駕駛教育訓練所需內容，但尚有以下兩點未臻完善：

一、在職訓練方面

由計程車駕駛人執業登記管理辦法第 5 條及第 14 條可知，計程車駕駛人在職教育已明確規定於計程車駕駛人執業登記管理辦法中，依其立法的精神，係配合每 3 年換發「執業登記證」作業時程，預定於民國 98 年起開始實施，並授權由各地方政府自行辦理「在職講習」，惟目前在職講習僅有收費規定，有關實施方式、課程時數、教材內容、師資、場地及委外資格條件等制度設計尚未建立，主管機關應儘速加以規劃。

二、統一講習與訓練規範方面

各地方警察機關依據警政署擬定之四大教材規定，對於計程車駕駛人進行執業前講習課程，其有關講習之教材與授課內容等僅提供「講習大綱」，卻未提供更詳細之統一教材（如：駕駛人手冊），以致各地警察機關皆有不同之實施內容。目前警政署正積極規劃職前講習規範，亦應一併考量在職講習之規範。

統一講習與訓練之規範，如：規劃講習統一教材、大綱、時數，再交由各地方警察機關執行，可視地區特性(如：地理環境)，交由各地方編列補充教材，藉以提高駕駛人學習的意願。另外亦需採以分區講習制度，以現行營業區域劃分作法為主(營業區域應減少重疊)，逐

漸導入全國一致性方式，不再恢復各地區自行辦理。

依據道路交通安全管理處罰條例第 37 條第 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、登記證核發及管理等等事項之辦法，由內政部會同交通部定之」。故計程車駕駛除須具備職業駕駛執照外，營業前亦需向警察機關申請取得執業登記證，此即計程車駕駛人執業登記管理辦法之法源依據。所有與計程車管理相關之法規大多屬交通部主管，唯計程車駕駛人執業登記管理辦法係內政部主管。有關計程車駕駛員職前與在職教育訓練制度建立與實施，建議修正計程車駕駛人執業登記管理辦法相關條文如表 5-4 所示。

表 5-4 計程車駕駛人執業登記管理辦法修正草案條文對照表

現行條文	修正條文	說明
第 4 條 汽車駕駛人申請辦理執業登記，應檢具下列書件： 一、申請書二份。 二、國民身分證、職業駕駛執照及相關證明文件。 三、最近 3 個月內所攝脫帽未戴有色眼鏡正面半身二吋相片二張。	第 4 條 汽車駕駛人申請辦理執業登記，應檢具下列書件： 一、申請書二份。 二、國民身分證、職業駕駛執照及相關證明文件。 三、最近 3 個月內所攝脫帽未戴有色眼鏡正面半身二吋相片二張。 <u>四、計程車駕駛訓練機關結業證明文件。</u>	建議增列申請辦理執業登記，應檢具計程車駕駛訓練機關結業證明文件，提升其專業技能。
第 5 條 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	第 5 條 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。 <u>前項執業前講習時間至少</u>	建議將測驗與講習的時數分別計算，執業前講習時間至少 8 小時，真正達到講習的目的。 其次增列測驗與執業前講習及在職講習時數之劃分，亦由內政部警政署定

<p>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。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。</p>	<p>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。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時數、區域之劃分，由內政部警政署定之。</p>	<p>之</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。</p> <p>二、職業駕駛執照。</p> <p>三、執業事實證明文件。</p> <p>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</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。</p> <p>二、職業駕駛執照。</p> <p>三、執業事實證明文件。</p> <p>四、執業登記證及副證。</p> <p><u>五、在職訓練證明文件。</u></p> <p><u>六、勞工保險證明文件。</u></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</p>	<p>建議增列每年查驗執業登記證及其副證時，應檢具在職訓練證明文件及勞工保險證明文件，以利在職訓練與退休保險制度之推動。</p>

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。	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。	
第 14 條 執業登記證及其副證自領證之日起每滿 3 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。 前項換發年限，內政部警政署得視需要調整之。 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 14 條 執業登記證及其副證自領證之日起每滿 3 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。 前項換發年限，內政部警政署得視需要調整之。 直轄市、縣(市)警察局或 <u>公路監理機關</u> 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。	雖執業登記證的換發屬警察機關，但公路監理機關負督導之責，故建議將公路監理機關，納入實施講習機關之一。
第 16 條 申請辦理執業登記相關收費基準如下： 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。 二、在職講習：新臺幣三百元。 三、新領、補發、換發執業登記證及副證：每證新臺幣二百元。	第 16 條 申請辦理執業登記相關收費基準如下： 一、執業測驗：新臺幣三百元；僅參加地理環境測驗者，新臺幣 <u>二百元</u> 。 二、 <u>職前講習與在職講習：職前講習新臺幣六百元、在職講習新臺幣五百元。</u> 三、新領、補發、換發執業登記證及副證：每證新臺幣二百元。	建議調整收費項目與收費水準，僅參加地理環境測驗者，新臺幣二百元，職前講習新臺幣六百元、在職講習新臺幣五百元，合理反映實施成本。

5.4 計程車駕駛教育訓練試辦計畫(草案)

一、計畫目標

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就業者，提供教育訓練，並配合實際就業市場需求，以強化訓練就業成效，輔導就業者就業。以結訓時學員就業率達 90%及結訓 3 個月後穩定就業率達 80%為目標。

二、計畫願景

試辦計畫擬先由民間團體提供計程車駕駛職前教育訓練與就業輔導專案，因有感國內計程車市場服務品質不佳，希望本試辦計畫實施後能提升其服務品質，穩定計程車市場就業率，提升計程車駕駛社會形象。

三、課程規劃

試辦計畫由個案管理師全程提供支持性服務、關懷輔導等個案管理服務，包括：訓練前規劃階段、訓練實施階段及結訓後輔導與追蹤階段。訓練課程分為一般學科與專業學科，每節授課時間為 50 分鐘，以 2 節為基本單位，每節課程中間休息時間為 10 分鐘。每日分為上午 4 節課與下午 4 節課，每日學習時間為 8 小時。整個訓練課程為期 1 週 5 天學習課程，星期六日不上課。

(一)一般學科：包含職業道德(4hr)、基本禮儀(4hr)等 2 科，一共 8 小時。

(二)專業學科：包括交通法規(4hr)、法律常識(4hr)、地理環境(4hr)、市場資訊(4hr)、犯罪預防(4hr)、計程車管理政策(4hr)等 6 科，一共 24 小時。

(三)術科課程：包括事故處理(4hr)、安全駕駛(4hr)2 科，一共 8 小時。

四、招生計畫

預計招生對象為已申請計程車駕駛人執業登記考試與講習測驗計

畫者(臺北市警察局交通警察大隊、交通部公路總局北部汽車技術訓練中心)。需年滿 20 歲至 60 歲具有職業小汽車駕照之中華民國國民，且無道路交通管理處罰條例第 36 條第 4 項或第 37 條第一項情事者。由試辦單位辦理選訓座談會，報名參訓者須填寫職業性向測驗，協助其了解個人職業興趣，做為爾後選擇適訓職類或就業之參考。錄取者需具有成為優良計程車駕駛之意願，且能配合教育訓練課程者優先錄取。

五、教務管理計畫

(一)教學進度調節：

1. 實際與預定授課時間有所差異前，將由課程助教主動向授課教師提醒。
2. 授課內容無法於預定時間內講習完畢，則視個別或全體學員需要，另訂時間安排講課。
3. 不同課程講師因故無法於預定時間講習，則須於該課程 1 星期前提出申請，行政人員可協調其他講師提供課程調換。
4. 有損及授課學員權益時，則取消該課程講師資格，由主辦單位尋求符合資格之替補講師替代。

(二)進度落後學員教學輔導

1. 學員因故缺席課程，由該課程助教與學員約定時間輔導教學。
2. 超過 1/2 學員因故缺席課程，與該課程教師協商後，可於適當時間再行補課。

(三)學員心理與職業諮商輔導

1. 本試辦計畫執行過程由具有職業輔導經驗的專業個案管理師貫穿全程，提供每位學員支持性服務與關懷追蹤，以適時反應學員學習狀況，協助學習障礙排除與就業資源連結與推介，並依學員個別需求，安排個別諮商與會談時間。
2. 個案管理師在計畫執行過程中扮演著舉足輕重的角色，從與學員建立信賴關係、學員性向興趣評估、學員職涯規劃與選擇，

乃至於各階段訓練結束後學員動向之掌握與瞭解。

(四)學員意見調查

1. 學員意見可直接向授課教師反映或透過課程助教向主辦單位反映，由行政人員協助填報意見表單，向主辦單位報告處理過程。
2. 每日教育訓練課程結束後，提供上課教學意見表格，學員可依本日授課情況，填寫學習效果意見。
3. 每日學習效果意見將彙整統計，據以提供次日及下一梯次教學修正之參考。

(五)申訴處理

1. 試辦計畫提供良好之申訴管道，循作業流程規定辦理，並承諾重視學員各項申訴意見，以雙向溝通機制來解決問題。
2. 上課學員、助教、教師或行政人員皆可利用電話專線或直接與計畫主持人聯絡，行政人員協助填寫學員申訴處理記錄表單，待瞭解申訴狀況後提出因應或補救措施。
3. 急迫之申訴案件於 3 日內完成，其餘申訴案件亦將於 7 日內結案。

(六)學員學習成效考核

1. 遲到、早退達 15 分鐘以上者，該堂課視為缺席；未全程參加講習課程完畢者，視為成績不合格。
2. 學員學習成效的考核，可依據參與計程車駕駛執業登記證考試之通過率。

四、行政支援與管理

(一)行政支援規劃

1. 本試辦計畫既有之行政管理人員可提供教育訓練職前規劃、招生廣宣、學員甄選、課程說明、師資遴選、學員輔導等相關行政協助。
2. 於訓練開辦期間，配合課程實際需要，提供一名行政助理人員，

給予學員與授課講師行政支援，包括：學員意見調查、申訴處理、教學滿意度調查、出缺勤記錄、班級日誌等。

(二)教室清潔

由清潔人員每節上課前維護教室整潔，每日最後一節下課後將垃圾分類整理。

五、授課師資遴選規定

(一)專業課程師資來源

1. 各大專院校交通運輸專長之教師或政府部門從事計程車經營管理業務之人員。
2. 計程車駕駛人相關職業公（工）會推薦之專家學者。
3. 計程車駕駛經驗 10 年以上，且 3 年內無重大交通事故，或曾獲優良計程車駕駛者。
4. 具備優質計程車隊管理 2 年以上經驗之專業經理人。
5. 其他具有該項課程專長者，並能提供相關證明文件。

(二)師資遴選

若有相同課程兩名師資以上人選時，則依上述師資來源順序依次遴選。

六、品質管控計畫

(一)學員滿意度調查

1. 學員於訓練期程結束後，對試辦單位所提供之整體教育訓練，填寫滿意度調查。
2. 結訓後 3 個月內給予學員考照與就業協助，此階段滿意度調查以電話訪問為主。

(二)學員出缺勤記錄

每節課學員需於簽到表上簽名，據以統計缺席人數與時數，提供主辦單位與督導機關訪查時查閱。

(三)填報班級日誌

1. 開訓後每日上下午填寫班級日誌，提供各科教師瞭解班級進度，亦可供督導機關訪查時查閱。
2. 班級日誌內容至少包括課程名稱、教學進度與到缺課人數等。

(四)計畫執行及內容變更

1. 變更項目之條件與原始計畫書所提條件相等或更佳者才可變更。
2. 變更時提出具體理由，於變更前 14 日提出，函送督導機關書面同意後始得變更。

(五)教學評鑑

1. 教學評鑑方式以學員學習效果、申訴案件、取得執業登記證通過率等綜合評鑑，教學評鑑內容將於結案成果報告書中提出。
2. 試辦單位對於督導機關推動職業訓練所採行之相關措施及評鑑工作，亦將全力配合。

5.5 計程車駕駛退休制度之研議

一、計程車產業現況分析

(一)計程車營運成本分析

計程車駕駛營業支出，主要包含了燃油、附屬油料、車輛折舊、輪胎消耗、維修費用、司機薪資、行車附支、管理費用、保險費用、計費器、雜項支出等 11 項營運成本。一般支出(含生活支出)，主要以生活費用為主，根據內政部統計資料顯示，民國 63 年時，臺灣平均每人每月消費支出不過 1,254 元，民國 93 年已成長到 16,500 元，兩者相差十三倍之多。

(二)計程車駕駛收入分析

計程車駕駛平均每日營業收入，係每日所有載客車資之累計。以臺北市(縣)、高雄市為例，分別為 2,271 元及 1,366 元，主要係地區生活水準不同所致，而這個數字正逐年減少。其他運輸業收入分析，以大客車駕駛為例，國道客運駕駛每月營業收入大約 3.8~5.5 萬；市區公車駕駛每月收入，以臺北縣(市)及高雄市為例，分別為 50,000~60,000 元及 42,000~45,000 元；營業大客車(俗稱遊覽車)駕駛每月營業收入大約 50,000~80,000 元。

二、計程車駕駛合理退休條件計算

(一)退休年齡

依據我國道路交通安全規則第 54 條規定，職業駕駛執照每 3 年審驗乙次，駕照審驗的內容主要為駕駛人須重新體檢；同規則第 76 條並規定職業駕照使用最高年齡限制為 60 歲，而年滿 60 歲仍願意繼續執業之小型車職業駕駛人，採每年審驗 1 次，體檢時增加「心電圖檢查」與「胸部 X 光檢查」，申請延長最高至 65 歲。

(二)退休生活需求估計

在作退休財務規劃時，若想要過著適足、舒適的退休生活，一般建議的理想所得替代率至少要以達到 75%-80%以上為退休規劃目標。要做好退休儲蓄，首先必須先瞭解自己的退休需求與退休金不足度。退休後所須準備的財務需求，主要是準備退休後生活費用的支出。因此必須先依照個人理想所得替代率，計算每月退休生活費用。常用的方法是將自己希望達到的退休所得替代率，乘以退休前的平均薪資，再依年金現值計算出退休時，應準備的所有生活費用總需求額度(例如：以薪資 50,000 計算，所得替代率 80%，55 歲退休，平均年齡 80 歲，折現率 3%，不考慮通貨膨脹，其退休總需求約為 860 萬)

(三)現況與合理退休條件差距

一般而言，我們常以所得替代率(所得替代率=退休後平均每月所能得到的資金/退休前的平均每月薪資)，來衡量退休後生活是否能夠舒適的指標。理想的所得替代率其實是因人而異，個人可以依其家庭結構與經濟狀況，來決定自己理想的所得替代率。退休金不足度(個人退休規劃須額外準備的額度)=退休生活費用總額－社會保險養老給付(勞保及公保)－雇主退休金給付(勞退新舊制及公務人員退休金給付)－其他收入。

除生活費用外，退休後的醫療支出也須考慮，尤其是長期醫療(特別是慢性病患)需求。美國約有 40%的計程車駕駛，在退休後有長期醫療救護的需求，因此，為了退休後有妥善醫療照顧，個人可視家庭財務狀況，適度提高退休所得替代率，或購買長期醫療保險，藉以增加退休安全性。

(四)合理退休條件敏感度分析

1.退休年齡參數變動

以現行職業駕照考照年齡 20 歲計算，取得普通駕駛執照需滿 3 個月後，才可考領職業駕照。如：某甲 25 歲考取職業駕駛執照，至 60 歲換領普通駕照，該員以駕駛計程車為業達 35 年。

2.計程車駕駛收益參數變動

現今計程車駕駛每日營業收益，以臺北市、高雄市為例，分別為 2,271 元及元 1,366 元，每月工作 26 日計算，駕駛人的薪水約為 39,081 元，但須扣除上述成本及一般支出。由此可見，臺灣地區計程車駕駛人普遍已將工時主動延長(8 小時→10 或是 12 小時)，工作天數更由每月的 22 日增加至 26 日，但是營收情況仍持續下降。

3.退休生活成本參數變動

以退休制度完善著稱的瑞士，依照「所得替代率」規劃退休養老金，合理的所得替代率為 75%~80%以上，例如：工作期間的每個月所得是 50,000 元，退休後由於各項花費支出相對降低，以退休前每月收入的 70%計算，僅需約 35,000 元，就可以維持退休前的生活水平。

若依照勞退新制，雇主每個月提撥薪資 6%存進員工個人帳戶，假設員工從 25 歲進入職場至 60 歲退休，雇主總共提撥年薪 21%(6%×35 年)，再以投資報酬率 2%，及薪資成長率 2%計算，臺灣勞退新制月領退休金約可 4,160 元。因此勞保老年給付 4,800 元，加上勞退新制退休金 4,160 元，每個月約有 8,960 元，只達到退休前薪資的 28%(所得替代率)，該項收入還不到退休前薪資的 30%。

以退休前的薪資每月 39,081 為基準，其中所得替代率 80%，假設 60 歲退休後活至 80 歲，每年折現率 3%計算，在不考慮通貨膨脹的前提下，其退休總需求(S)

$$S = 39,081 \times 0.8 \times 20 \times 12 \times 0.03 \times 20 = 4,502,131$$

因此，一位計程車駕駛人退休後，基本需求約為 450 萬元。

三、計程車駕駛退休制度之規劃

(一)現行勞工退休制度

1.舊制

依勞基法的退休制度，勞工達到退休標準時，最高可以領到 45 個月。這個制度看似十分優渥，然而，要達到勞基法所規定的退休條件卻很困難。勞基法規定：勞工須連續在同一事業體工作 15 年以上且年滿 55 歲；在同一事業體連續工作二 15 年以上，才能自請退休。【註：(1)給付標準：工作年資 15 年內，每滿 1 年年資給與二個基數，超過 15 年年資，每滿 1 年年資給與 1 個基數，最高以 45 個基數為限(所謂的基數是依退休前 6 個月的平均工資計算)；(2)雇主每月按勞工工資提撥 2%至 15%，做為勞工退休準備金；(3)雇主提撥之退休準備金，由中央信託局收支、保管及運用；(4)退休金所有權屬於雇主，勞工請領退休金時，需經由雇主辦理。】

2.新制

新制退休金分為個人退休金帳戶與年金保險制兩種，個人退休金帳戶是由勞工與雇主每月固定提撥薪資比例，勞工最多每月自願提撥薪資 6%並享賦稅優惠，得自個人綜合所得稅中扣除；雇主最少須提撥勞工薪資 6%並存入勞工個人退休金帳戶。此帳戶由勞保局負責統籌規劃勞工退休金之運用，政府提供最低保證收益。個人帳戶制的優點是：(1)不怕換工作；(2)不怕公司倒閉；(3)瞭解個人退休金之存儲情形，利於老年規劃；(4)年資高者，領取額度將比舊制多；(5)有能力額外提撥 6%的人，還可以節稅，退休時領取雙倍。

惟國內的計程車駕駛員均屬自營業者，此其盈虧自負、退休金自己準備，雖現行勞保要求勞工投保規定，但缺乏強制性之規範，致駕駛員不肯投保，遂使退休制度未能發揮功效。以臺北市

公車「首都客運」為例，該公司建立駕駛員可以「退休兩次」。因為公車駕駛工作壓力頗大，很多司機到了 55 歲符合退休資格時，便主動申請退休。但對駕駛而言，領的退休金並不夠下半輩子生活，而這樣的年紀要再度謀職也不容易；對公司而言，流失資深駕駛也是很大損失。該公司實施領過退休金，但還未年滿 60 歲的駕駛員，能再度為公司聘用，等到屆滿 60 歲必須強制退休時，再以新的基數發給退休金。

(二)計程車駕駛退休制度之建議事項

1.超過 60 歲職業駕駛人，每 1 年進行身心檢查與測驗

對於 60 歲以上而繼續執業的計程車駕駛人，除依規定予以每 1 年健康檢查外，並進行心理測驗，檢驗駕駛人是否達到職業駕駛的要求？如：發生緊急狀態的應變與處置，當心理測驗未達標準者，建議駕駛人換領普通駕照，不再以駕駛為職業。

2.結合在職教育，建立駕駛人提早生涯規劃的觀念

(1)建立理財觀念

每月固定由個人營業所得，提撥一定金額(可比照勞基法提撥薪資 6%)，配合即將推行國民年金制度，做為日後退休基金，如：日後計程車駕駛真正退休後，仍擁有基本收入，藉以提供生活水準的保障。

(2)健康的諮詢與身心管理

駕駛人接受在職教育時，可開設健康管理及自我養生等相關課程，使駕駛人瞭解身體健康的重要性，並提供疾病宣導與身心健康諮詢工作，以建立駕駛人正確身體保健的觀念與資訊，特別是退休後如何維持健康？以確保生活品質。

(3)培養第二專長

可利用駕駛人對營業區域環境的熟悉與瞭解，於在職教育的階段，訓練成為導遊或古蹟文物解說員，退休後，在連續假期或重要慶典節日期間，擔任當地解說或導覽人員，協助導覽與景點介紹，讓觀光遊客更瞭解當地的特色，藉以達到政府推展

地區觀光旅遊業的目的。以臺北縣淡水鎮推廣的觀光公車為例，政府即邀請當地退休人員，擔任觀光公車導覽志工，協助景點介紹與解說工作，而廣獲遊客好評。

(4)改變居住場所品質，定居養生村

根據美商大都會人壽調查，近 5 成退休族寧可與配偶相互扶持，也不願造成子女的負擔；而近 3 成退休老人想保有自己隱私及享受較好的照顧，如：聘請私人看護或入住養生村。以台塑集團為例，已在臺北縣林口長庚醫院附近，興建佔地面積達 34 公頃，共 4,000 戶的養生村，為即將退休人潮以為準備。

3.購買醫療保險等保險基金，以為健康檢查、治療的準備

(1)退休後的醫療支出，需要特別規劃

根據衛生署統計資料顯示，國人平均壽命愈來愈長，2003 年的男性平均餘命為 73 歲，女性則為 79 歲，每人每年平均醫療保健支出已從 1997 年的 20,288 元逐年提高到 2003 年的 27,442 元，其平均年複利成長 5.2%；再者，65 歲以上的人口比例由 1997 年的 8.1%，逐年提高到 2003 年的 9.2%，臺灣人口結構老化情況亦趨嚴重。特別值一提的是，2003 年各年齡的住院人數比例，在 45-64 歲時僅 8%，但 65 歲以上時高達 20%。

(2)醫療保健規劃

完整的醫療保險規劃可分為三大區塊，第一層是基本保障，個人若礙於預算，至少應擁有定期型的住院醫療保險，來支付住院期間的開銷。若有足夠的預算，則以終身醫療保險和防癌保險作為第二層的醫療保障。最後一層則是屬於特殊風險的保障，例如特定傷病險、長期看護險，在核心醫療保障外，提供更完整的防護，有效彌補因病產生的費用支出。

(3)建立 25 歲起，投資醫療保險觀念

醫療保險與年齡、身體狀況息息相關，一般醫療保險規定，當投保人年齡超過 55、55 歲以上的最高投保門檻，即無法投保。此外，若曾罹患疾病(特別是重大疾病)，保險公司可能不

予承保或加費承保，因此，建議比照國民年金年齡，自 25 歲起開始替個人購足醫療保障，同時不論選擇何種類型的醫療險商品，都要確實審視自身的經濟狀況，做出最適當、合理的規劃。

4.優良駕駛員退休時，給予公開表揚

對於優良駕駛人員在退休時，公(工)會應舉辦公開儀式加以表揚，肯定其對計程車產業的貢獻或特殊事蹟，彰顯一生對於運輸產業的奉獻，並通知開放電子或平面媒體進行採訪，藉以建立駕駛人之成就感與整體社會之認同。

5.輔導成為義交志工

當前各縣(市)政府為維護地區交通順暢與居民安全，普遍結合民力投入交通疏導或是協助社區巡守等治安聯防的工作，如：以計程車駕駛為主體，所組成義交大隊，即是最有名的例子。若能妥善輔導退休計程車駕駛，更積極投入上、下午尖峰時段路口交通指揮與疏導外，並於國家重要慶典或連續假期(如：春節)等期間，協助警方交通整理工作，藉以達到交通順暢的目的，進一步落實警民合作的目標。

另外，將義交大隊編制由原兼任改為正式組織(成員由退休計程車駕駛專責擔任)，除讓退休計程車駕駛人，具有參與感與認同感外並能配合治安維護，如：擔任全日當地社區巡守工作，以達犯罪預防之功效。

6.協助新進人員的培訓工作

對於退休的計程車駕駛人，可借重專業知識(如：駕駛經驗的分享與從業心得的討論)，輔導轉型為專業教師，擔任在職訓練駕駛的授課講師，或協助合作社或車行培訓新進駕駛人，以達到經驗的交流與傳承目的。亦可仿效英國倫敦地區計程車考照模式，由退休駕駛人擔任新進駕駛人的主考官，對於新進駕駛人進行道路常識測驗，讓退休的駕駛人再度因投入社會，而得到成就感。

第六章 計程車駕駛教育訓練 e 化平台規劃

本章首先係對 e 化教育訓練平台優勢與特色加以說明，其次分析 e 化平台之角色定位與功能需求，最後可進一步規劃計程車駕駛教育訓練 e 化網路平台之內容與功能架構。

6.1 e 化教育訓練平台優勢

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，更重要的是學生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。

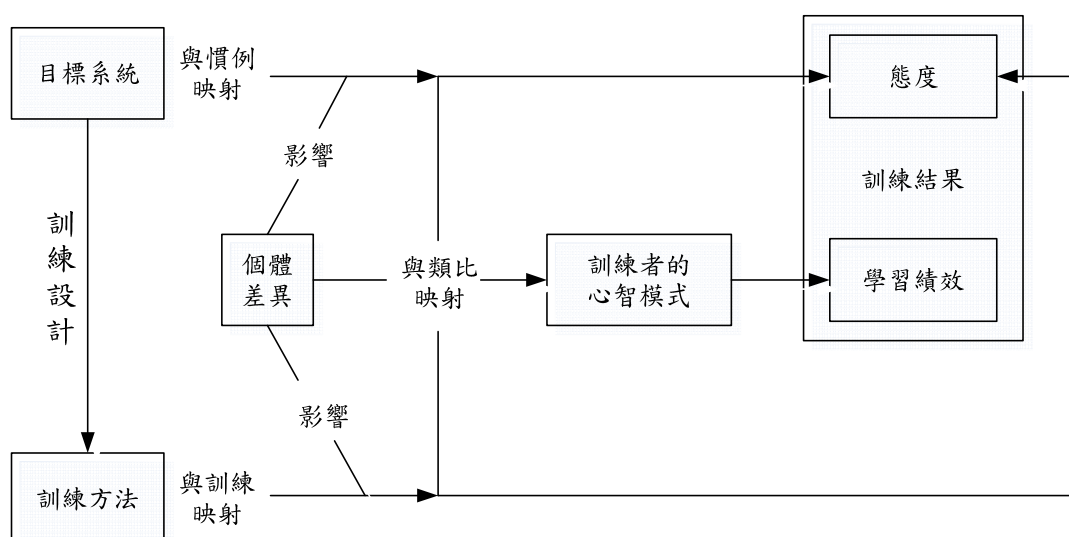


圖 6-1 e 化教育訓練理論架構

運用 e 化網路平台於教育訓練具有以下優勢：

1. 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。
2. 可同時與多位不同專長之專家、學者互動、學習。
3. 可同時與來自四面八方的學員互動、觀摩、學習。
4. 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。

考量目前計程車駕駛員使用網路之普及性，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 化平台係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。故駕駛教育訓練 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 e 化平台需求分析

由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。

6.2.1 使用者與使用情境規劃

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、報名者等兩類；監管群組計有管理者、講師、政府單位、計程車業者等四類；學員群組計有職前教育訓練學員、在職教育訓練學員、畢業學員等三類。其定義與說明如表 6-1 至 6-3 所示。

表 6-1 使用者分類與使用情境(訪客群組)

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。

表 6-2 使用者分類與使用情境(監管群組)

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。

表 6-3 使用者分類與使用情境(學員群組)

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 計程車駕駛學習網使用案例分析

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，甚至在不需要做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：

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

一、使用者案例

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。

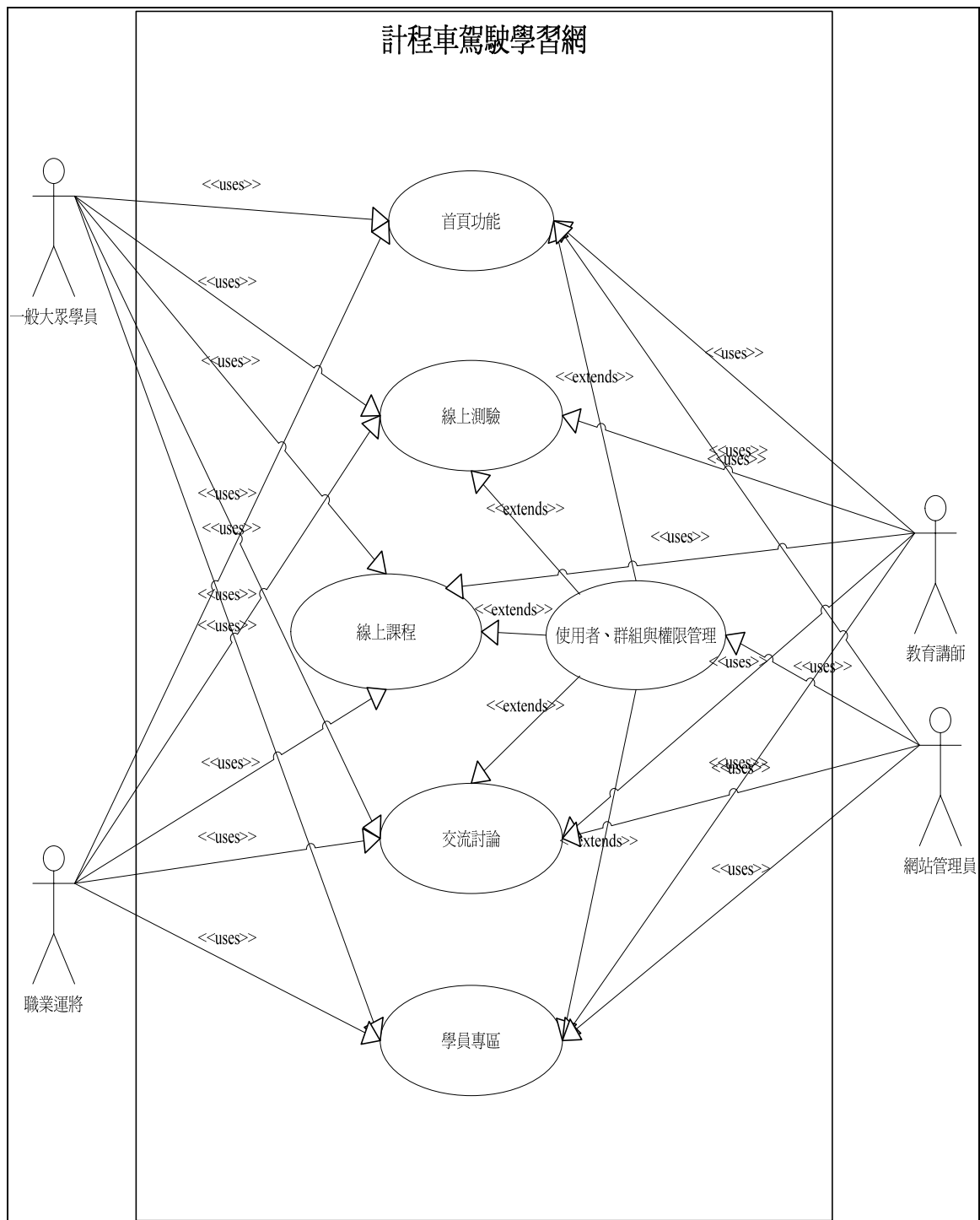
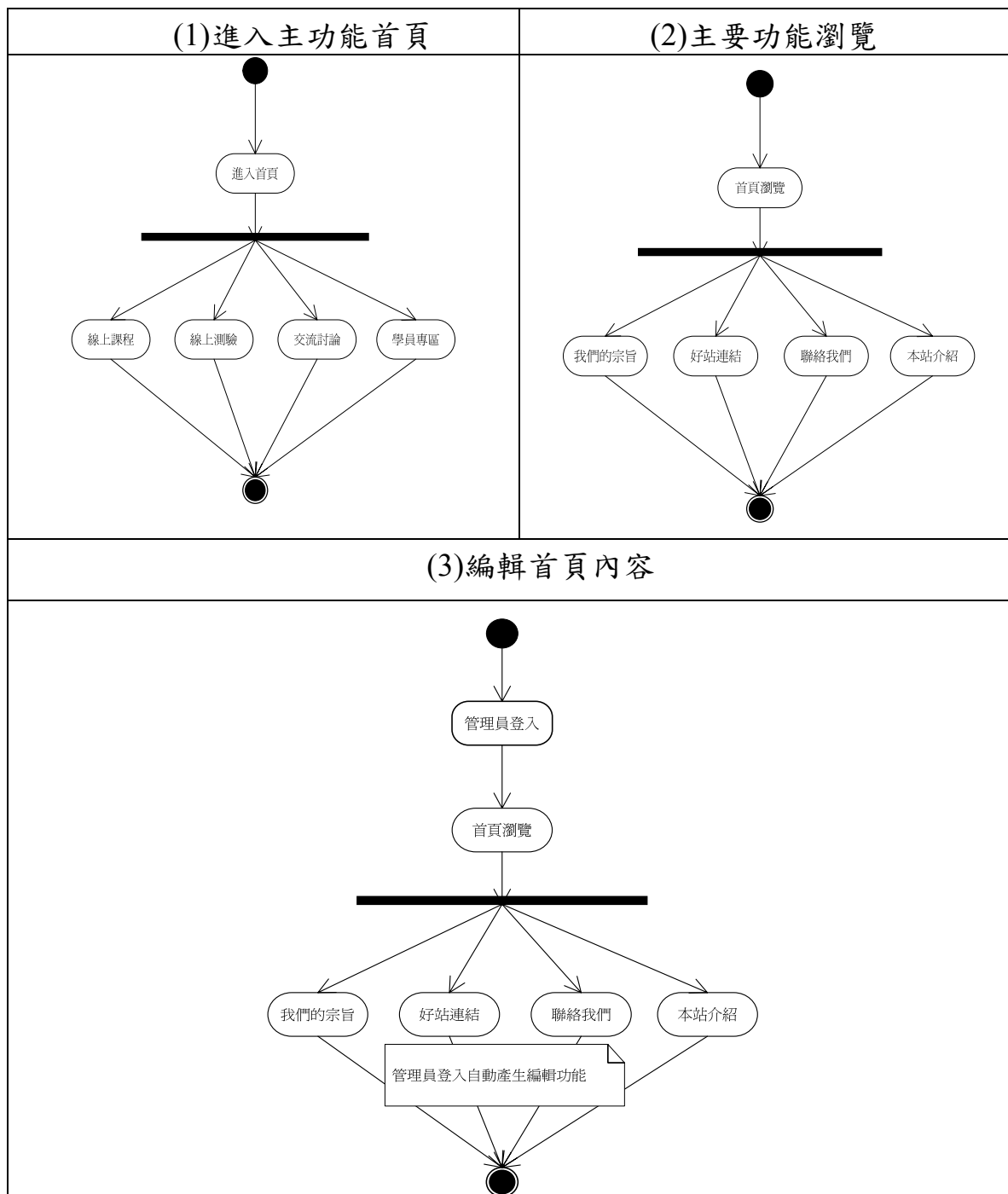


圖 6-2 計程車駕駛學習網使用者案例

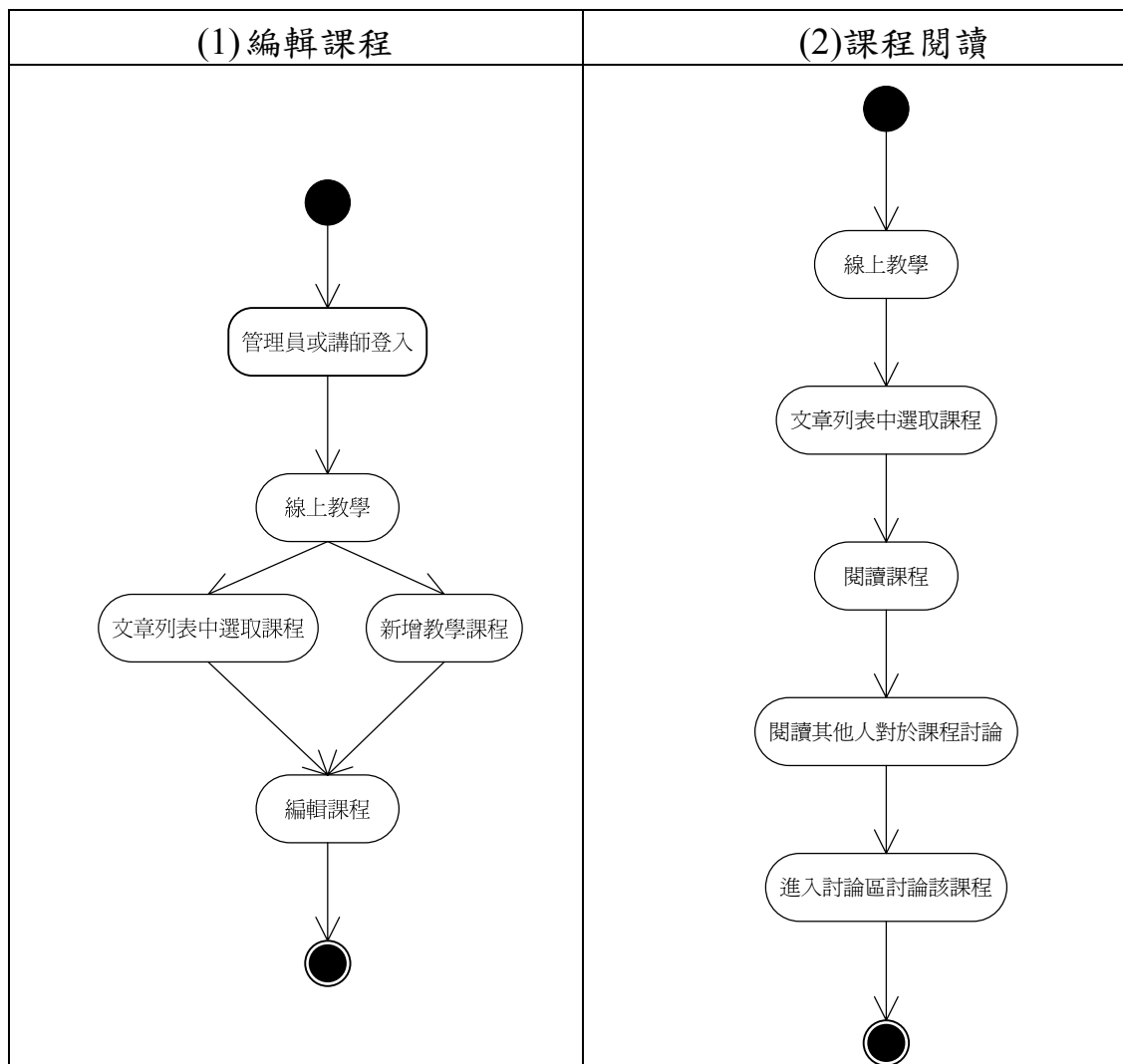
二、案例主要活動

以下針對「計程車駕駛學習網」各使用案例，做主要活動 UML 描述(Activity Diagram)。

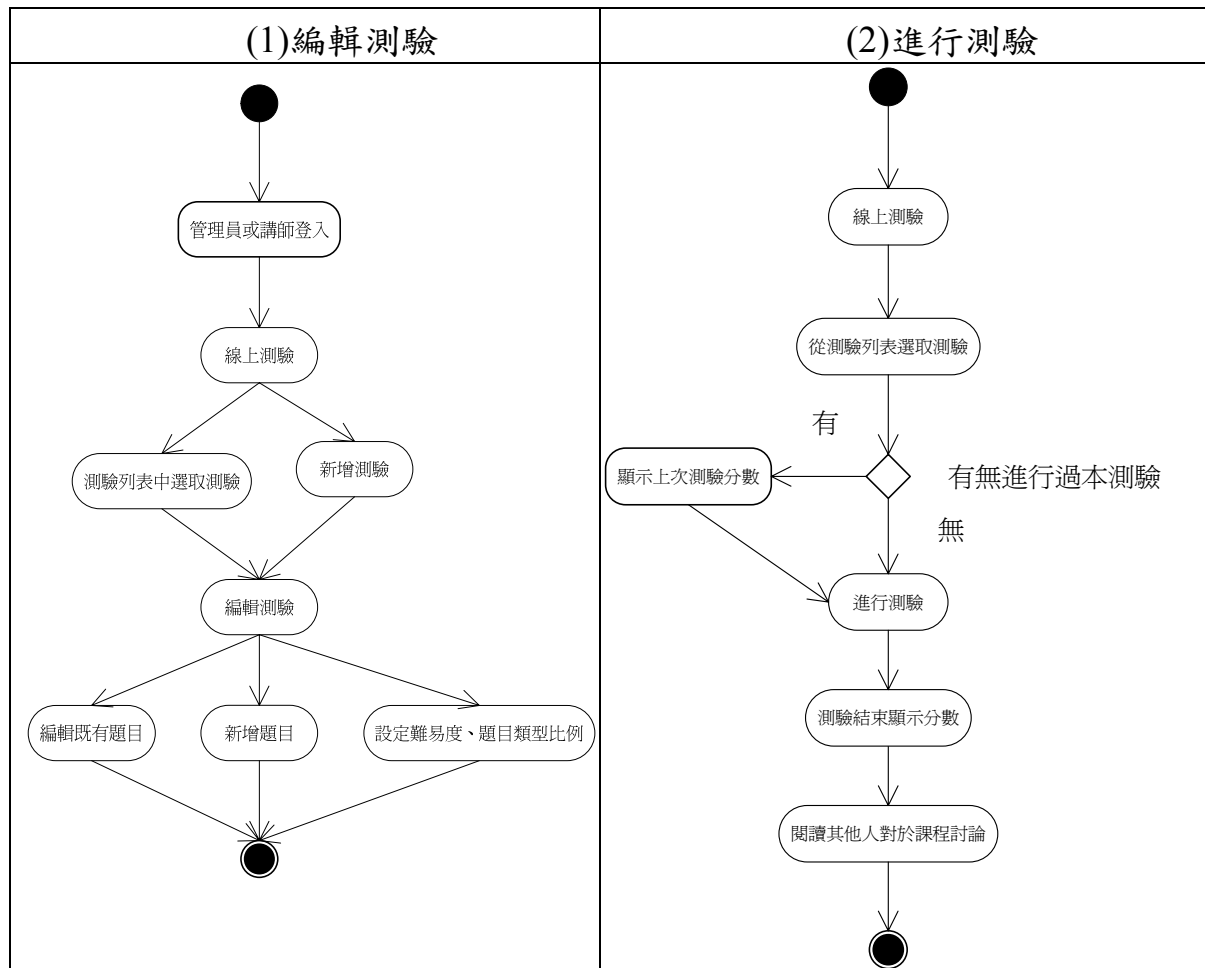
1. 首頁功能



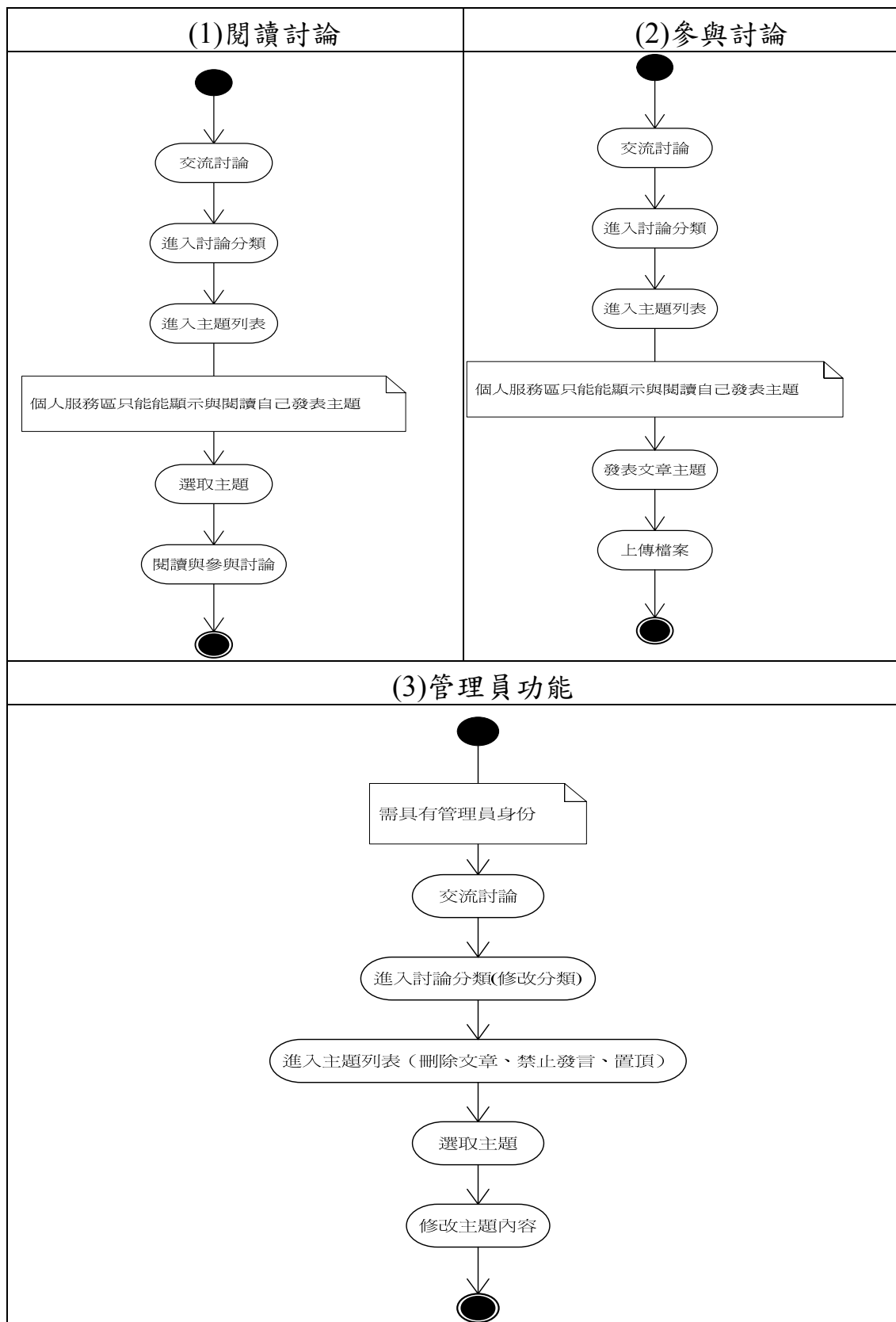
2. 線上課程



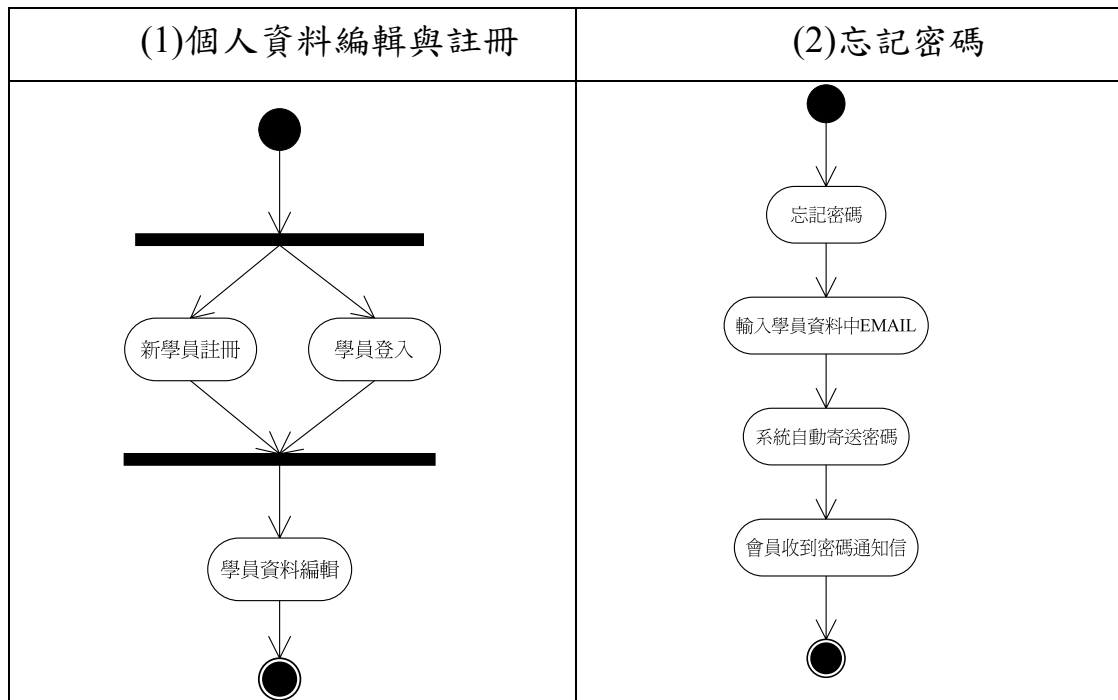
3. 線上測驗



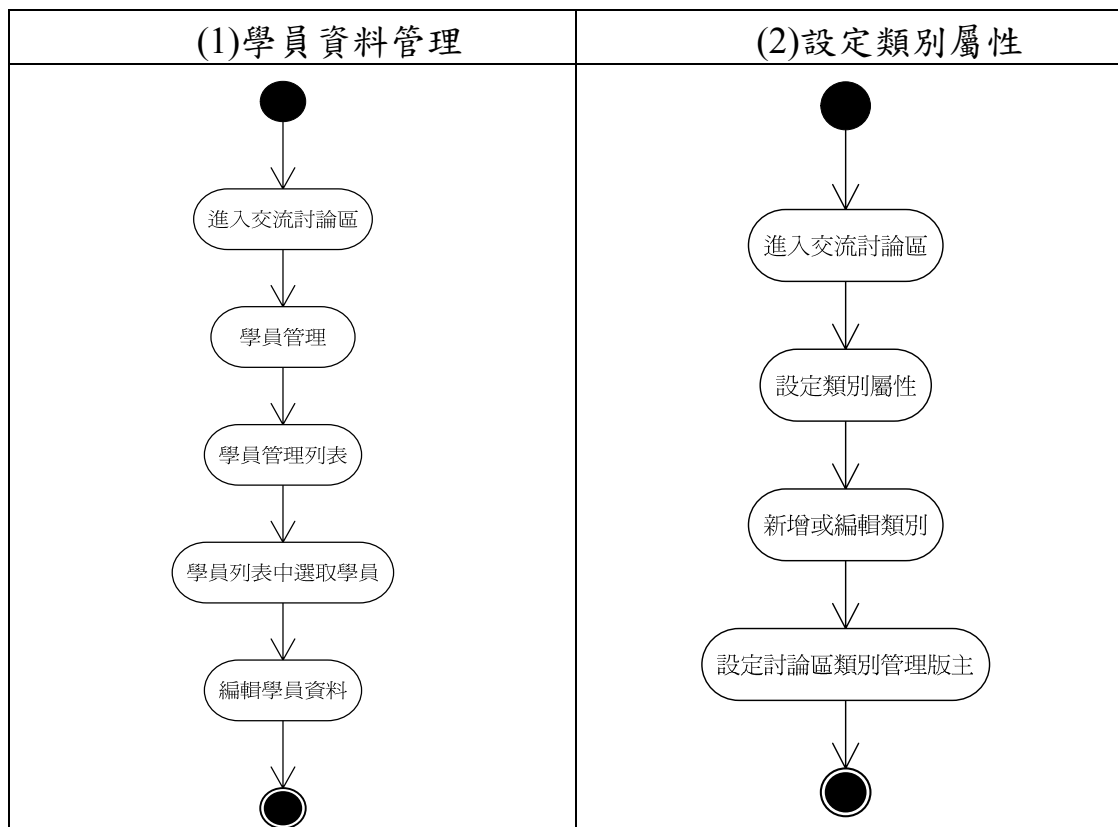
4. 交流討論(需登入方可發表文章主題)

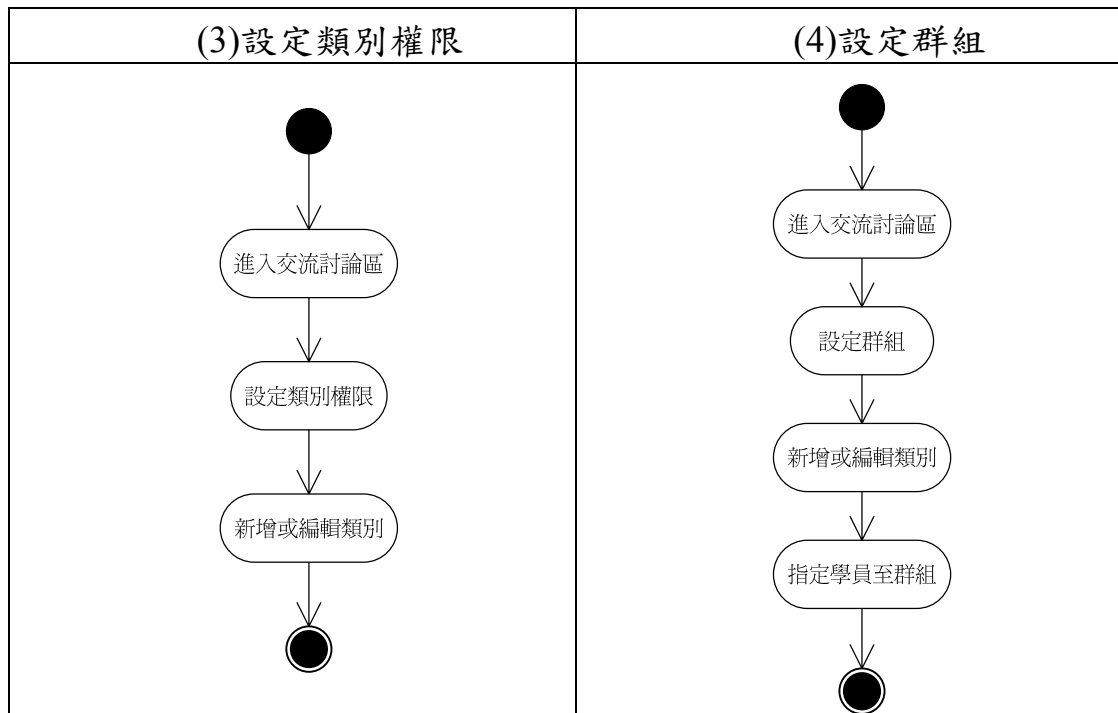


5. 學員專區



6. 使用者、群組與權限管理(需登入，且需有管理權限)





三、Package 與 Class 模型

本站設計時以模組架構，命名為「taxiweb」，主要為三個 Package 分別為 taxiweb.servlet(主管網站功能)、taxiweb.utility(額外輔助功能)、taxiweb.torque(資料庫各功能物件存取)。taxiweb.servlet 亦是本網站核心功能，亦搭配使用者案例與活動而設計，故我們在此將 taxiweb.servlet 中每一個 Class 作詳細介紹(Class Diagram)，另外兩個 Package 則是作輔助工具使用，則只作簡略說明。

每一個 Class 詳細設計流程請參考，原始程式碼檔中備註文字，可獲的最清楚之瞭解。

1. taxiweb.servlet 主要承接前端 JSP 所傳回來之參數，並作對應處理。



圖 6-3 taxiweb.servlet Package Diagram

<p>(1)AdminProcess(管理功能) 主要功能為承接管理員、系統群組等相關功能相關功能。</p>	<p>(2)CategorySetup(目錄階層功能) 主要功能為各種目錄的設定，包含編輯、新增、刪除、更名等等。</p>
<div data-bbox="325 544 683 1189"> <p>AdminProcess</p> <ul style="list-style-type: none"> log : Logger conn : Connection db : DBcontrol fc : FileControl <hr/> <ul style="list-style-type: none"> doGet() : void doPost() : void doAddAllPGroup() : void doAddAllPUser() : void doAddGroupUser() : void doAddPGroup() : void doAddPUser() : void doDelGroup() : void doDelUser() : void doEditGroup() : void doRemoveGroupUser() : void doRemovePGroup() : void doRemovePUser() : void </div>	<div data-bbox="925 566 1246 1184"> <p>CategorySetup</p> <ul style="list-style-type: none"> c3 : int C3unfiled : int cName : String mediaID : int <hr/> <ul style="list-style-type: none"> CategorySetup() : void doPost() : void insert() : void delCategory() : void doCategory() : void doChange() : void doFunction() : void doOption() : void doRename() : void iblnit() : void setParent() : void </div>
<p>(3)Encyclopaedia(教學文章功能)主要功能為處理教學課程、網站相關文章等功能，包含文章編輯、設定目錄、搜尋關鍵字、文章刪除等等。</p>	<p>(4)ExamProcess(線上測驗功能)主要功能為處理線上測驗相關功能，包含進行測驗、統計分數、建立測驗、測驗搜尋、刪除測驗、刪除題目等等。</p>
<div data-bbox="312 1473 667 1998"> <p>Encyclopaedia</p> <ul style="list-style-type: none"> log : Logger Did : int fc : FileControl Hid : int Rid : int <hr/> <ul style="list-style-type: none"> doGet() : void doPost() : void doCategory() : void doDlePaper() : void doPaper() : void doParentCategory() : void doSearch() : void </div>	<div data-bbox="928 1464 1212 1868"> <p>ExamProcess</p> <ul style="list-style-type: none"> log : Logger <hr/> <ul style="list-style-type: none"> doGet() : void doPost() : void doDelExam() : void doDelVote() : void doExam() : void doSearch() : void doTest() : void </div>

<p>(5)ForumProcess(教學討論區功能)主要功能為處理討論區每一邊討論、文章之相關功能，包含文章與討論刪除、編輯文章、發表討論、上傳檔案等等。</p>	<p>(6)MenberProcess(會員相關功能)主要功能為處理會員登入登出、資料編輯、忘記密碼、會員資料搜、最新消息標等相關功能。</p>
<div data-bbox="459 701 778 1350"> <p>ForumProcess</p> <ul style="list-style-type: none"> log : Logger post : Discussion ppost : Permission topic : Topic user : User <hr/> <ul style="list-style-type: none"> doGet() : void doPost() : void ForumProcess() : void chkNotify() : void doDel() : void doDelDiscuss() : void doModifyTopic() : void doPostMsg() : void doUpload() : void iblnit() : void </div>	<div data-bbox="938 701 1233 1249"> <p>MenberProcess</p> <ul style="list-style-type: none"> log : Logger conn : Connection db : DBcontrol fc : FileControl <hr/> <ul style="list-style-type: none"> doGet() : void doPost() : void chkName() : void doEdit() : void doLogin() : void doLoginHelp() : void doLoginOut() : void doSearch() : void editNews() : void </div>

2. taxiweb.utility 主要承接前端 JSP 所傳回來之參數，並作對應處理。

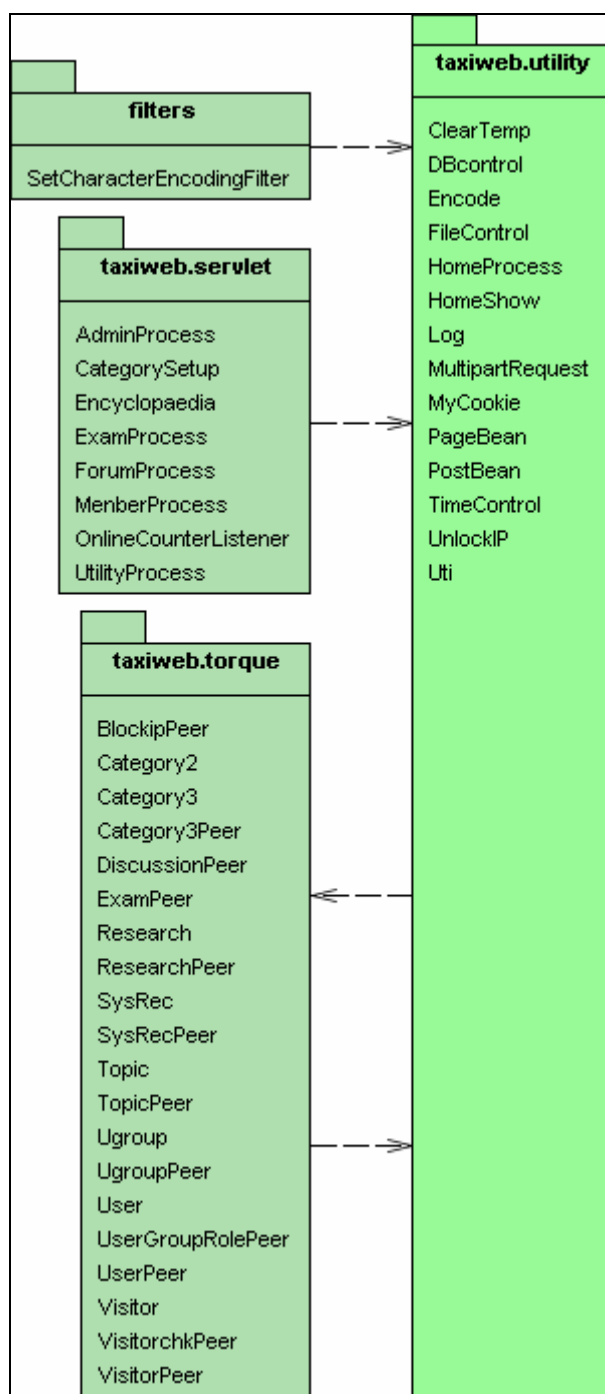


圖 6-4 taxiweb.utility Package Diagram

本 Package 中由於各個 Classe 功能非常單純，故不用 Class Diagram 描述。以下列表 6-4 做說明：

表 6-4 taxiweb.utility 之 Class Name 和功能

Class Name	功能
ClearTemp	清除使用者暫時存檔
DBcontrol	資料控制
Encode	編碼轉換
FileControl	檔案控制、複製、刪除
HomeProcess	首頁顯示處理
HomeShow	首頁亂數控制顯示
Log	系統記錄
MutipartRequest	上傳檔案編碼控制
MyCookie	Cookie 控制
PageBean	資料換頁控制
PostBean	討論區討論發表使用
TimeControl	時間排程控制
UnLockIP	訪客 IP 記錄控制
Uti	系統參數控制

3. taxiweb.torque 使用 apache 之資料庫控制物件，關於 TORQUE 使用請參考 <http://db.apache.org/torque/> 之說明。本 Package 乃控制資料庫相關表格之物件。

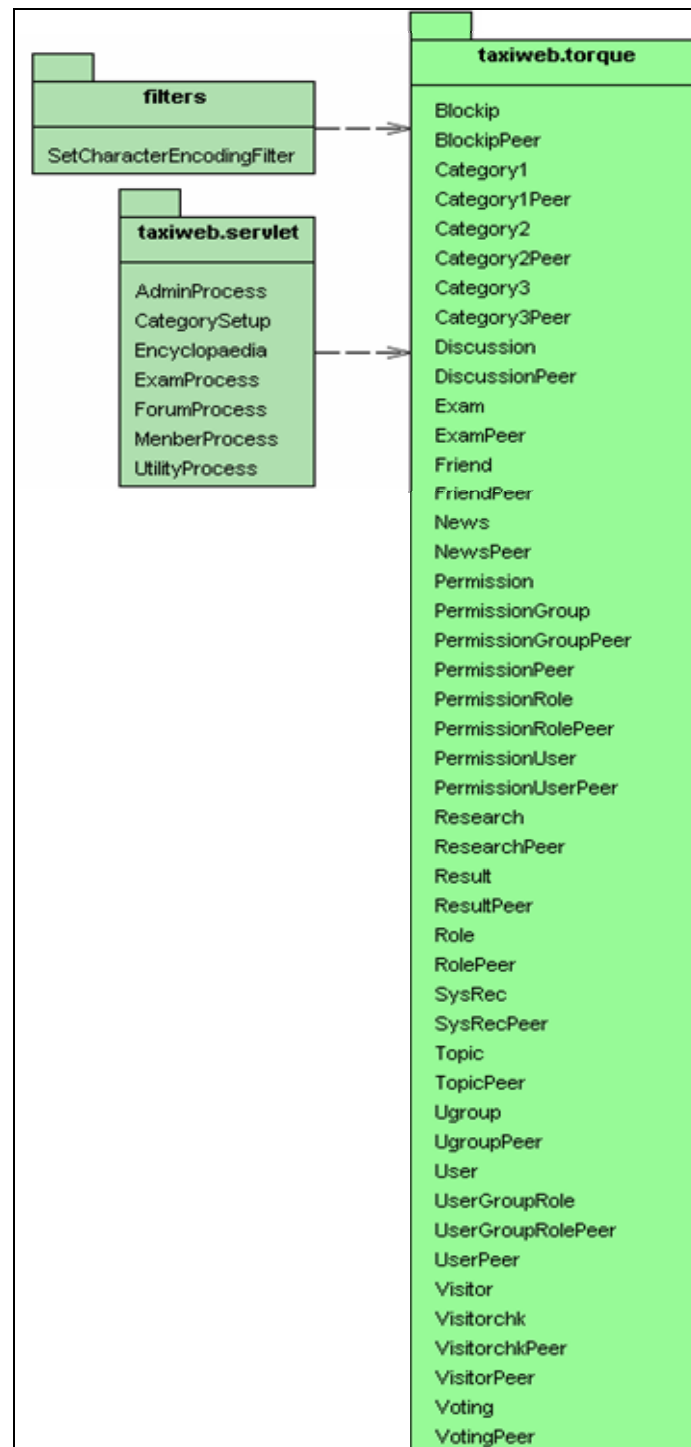


圖 6-5 taxiweb. torque Package Diagram

本 Package 中只有兩類 Class 一類為表格名本身，專門存取該表格單獨一筆資料使用，另一類為表格名稱+Peer，此類 Class 為對表格作資料存取之用。詳細使用請參考

<http://db.apache.org/torque/releases/torque-3.3/tutorial/step5.html>。

表 6-5 taxiweb. torque 之 Class Name 及其功能與資料庫表格名稱

Class Name	對應之功能與資料庫表格名稱
Blockip	封鎖 IP
Category1	目錄層級一
Category2	目錄層級二
Category3	目錄層級三
Discussion	討論區主題之個別留言
Exam	線上測驗
Friend	友站連結
News	最新消息
Permission	權限
PermissionGroup	權限與群組之關連
PermissionRole	權限與角色之關連
PermissionUser	權限與使用者之關連
Research	線上課程
Role	角色
SysRec	系統個別資料記錄
Topic	討論區主題
Ugroup	群組
User	使用者
UserGroupRole	使用者、群組、角色之關連
User	使用者
Visitor	訪客記錄
Visitorchk	訪客檢查
Voting	線上測驗之題目

6.3 計程車駕駛學習網功能架構

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。

6.3.1 e 化平台內容分析

依據來源可分為以下三類：

1. 已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(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)。
2. 本研究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。
3. 其它創新的學習活動與學習資源：透過本平台開發、創造更多、更新的學習資源與學習活動。

6.3.2 e 化平台功能架構

由網路教學的觀點而言，本網站的功能架構共有五個層次：(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 6-5~圖 6-10 係計程車駕駛學習網的外觀。



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

教學課程

- 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
- 多功能IC卡式計費表
- 計程車駕駛人執業登記管理事項作業要點

優良駕駛



友好衛星車隊

[進入網站](#)



台北衛星車隊

[進入網站](#)



志英車隊

[進入網站](#)



台灣大車隊

[進入網站](#)

最新課程教學詳細介紹



● 成為優秀計程車的駕駛

- 第一章: XXXXXXXX
- 第二章: XXXXXXXX
- 第三章: XXXXXXXX
- 第四章: XXXXXXXX
- 第五章: XXXXXXXX
- 第六章: XXXXXXXX
- 第七章: XXXXXXXX
- 第八章: XXXXXXXX
- 第九章: XXXXXXXX
- 第十章: XXXXXXXX
- 第十一章: XXXXXXXX
- 第十二章: XXXXXXXX
- 第十三章: XXXXXXXX
- 第十四章: XXXXXXXX
- 第十五章: XXXXXXXX

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。

學員登入

帳號:

密碼:

[忘記密碼](#) [加入會員](#)

最新 10 篇討論

- 靠行計程車肇事 高院民事判車行負連帶責任-網站管理員
- 計程車巡邏車-網站管理員
- 婦女安全-網站管理員
- 計程車駕駛人職業登記管理辦法-網站管理員
- 計程車駕駛人較常違反交通法令-網站管理員
- 防禦駕駛手冊4-網站管理員
- 防禦駕駛手冊3-網站管理員
- 防禦駕駛手冊2-網站管理員
- 防禦駕駛手冊-網站管理員
- 計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之研討-網站管理員

[聯絡我們](#) | [好站連結](#) | [本站介紹](#)

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 6-6 計程車駕駛學習網(首頁)

- 176 -

計程車駕駛學習網

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 6-7 計程車駕駛學習網(線上課程)

“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，了解非

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
公告專區			
大眾乘客2 管理講師:系統管理員	0	0	無任何討論! --訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
大眾乘客3 管理講師:系統管理員	0	0	無任何討論! --訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
大眾乘客4 管理講師:系統管理員	0	0	無任何討論! --訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
大眾乘客5 管理講師:系統管理員	0	0	無任何討論! --訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
線上學習課程討論 管理講師:	30	32	計程車巡邏車--網站管理員 2007/11/8 下午 09:31:59
一對一專區			
個人服務區 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
在線上學員			
	<p>目前總共發表了 60 篇主題 2 篇文章</p> <p>目前總共有 12 位註冊會員</p> <p>目前總共有 1 位使用者在線上: 1 位會員及 0 位訪客</p> <p>最高線上人數記錄為 3 人 [記錄時間: 2007/10/10 下午 11:40:55]</p>		

圖 6-8 計程車駕駛學習網(交流討論)



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：

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 6-9 計程車駕駛學習網(線上測驗)

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

[* 藉由執](#)

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： 請選擇

● 權限：

● 性別： 男

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 6-10 計程車駕駛學習網(學員專區)

[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

文章分類：一般大眾

我們的宗旨

本站編輯：2007/10/10
點閱：31

目前計程車駕駛人總數達13萬餘人，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，將是一項艱鉅的挑戰。

「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」。

現有計程車駕駛人，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個一年經驗」、「10個一年經驗」，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。

如何重新點燃計程車駕駛人的學習熱忱，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，注入正面積極、樂觀敬業的新思維。

本學習網設置之目的，藉由計程車駕駛教育訓練課程內容e化，學習者突破時間與空間之限制，利用網頁瀏覽器來查看、瀏覽的一種訓練方式。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，且學生也可以是可以根据自己的需求調整進度與內容的掌握。

[回到首頁](#)

圖 6-11 計程車駕駛學習網(創設宗旨)

6.3.3 計程車駕駛教育網未來功能構想

整體規劃平台之短、中、長期發展藍圖，需衡量以下因素以訂定分期、分組開發與建置計畫。

- 配合內容取得之時程；
- 功能需求之急迫性與優先性；
- 適合於網路進行的學習活動；
- 其它內外環境的機會與限制。

整合相關政府機構與民間資源，未來將提出合作開發的分工與整合機制。由網站經營管理的觀點而言，未來應繼續完成：

- 註冊會員數；
- 每日瀏覽人數；
- 重複來訪人次、每人累積次數；
- 最受關心議題排行榜；
- 線上測驗成績分佈/模擬考試及格率；
- 最常答錯試題排行榜；
- 最應加入測驗的題目排行榜；
- 最應重視的課程排行榜(學員觀點/乘客觀點)；
- 最受歡迎的訓練學校/課程/教師排行榜。

「計程車駕駛學習網」明年預計優先開發內容如下：

- 線上課程：增加多目錄結構；
- 線上測驗：
 - 增加多目錄結構；
 - 增加測驗紀錄分析供講師參考，分析每個測驗平均分數、測驗次數與學員歷史受測記錄；
 - 個別測驗分析，如：單一測驗中最常錯誤題目與答案分

析；

- 結合線上問卷功能，可針對使用者作問卷並針對答案作百分比統計等相關調查。
- 學員專區：學員自我檢視受測歷史、分數；
- 管理員功能：功能使用分析，如：分析網站功能使用頻率、使用次數、使用時間；
- 新增功能：
 - 優良駕駛介紹
 - ◆ 針對駕駛車型、心得作一簡單介紹，可以採像報導式方式。
 - 計程車 2 手商品交流區
 - ◆ 在討論區內新開 2 手商品交流區，讓司機們可以交流相關計程車用品。
 - 計程車活動區
 - ◆ 計程車相關實體活動，如：登山、健行、廠商汽車維修等活動，可以在此公布。
 - 電子報功能
 - ◆ 電子報編輯、電子報管理、電子報訂閱、電子報發送。

第七章 結論與建議

駕駛人為計程車運輸業服務品質與安全保障之關鍵，而完善之職前與在職教育訓練制度係為提升駕駛人專業知識、服務技能與態度、安全保護與事件處理之方式。本研究規劃之計程車駕駛員職前與在職教育訓練制度係參考國外經驗暨考量國內實情後所建立，可符合我國計程車產業環境與未來發展。針對本研究成果可歸納為以下幾點結論與建議：

7.1 結論

- 一、「教育是讓人懂，訓練卻是讓人會做」，本研究借鏡國外先進國家對計程車管理經驗及教育訓練制度，並參酌我國計程車管理法令制度及產業現況，以「申請執業登記證」和「換發執業登記證」為訓練流程之關鍵步驟，並將計程車駕駛員教育訓練分為「職前教育訓練」與「在職教育訓練」2 部分，依據駕駛知識、態度、技巧及習慣 4 個面向規劃與設計計程車教育訓練制度，可於駕駛生涯中不斷提供新的知識與方法，給予學習成長的機會，可符合乘客、駕駛與政府之需求。
- 二、我國計程車駕駛員訓練制度現況，無論從職前或在職教育訓練制度、訓練方式、訓練組織、訓練課程設計、訓練內容、訓練時數、訓練師資與經費等方面，皆與國外標準相距甚遠，以致未能達到教育訓練應有之目的與功能。於計程車產業逐漸蕭條之際，政府應積極改善現有駕駛員職前與在職訓練情況，以利改善社會大眾對計程車駕駛之觀感，進而增加收入並提升社會地位。
- 三、本研究透過 1,048 份問卷分析後，瞭解計程車駕駛對其產業之認知，其中有 53%的駕駛認同工作時間自由是計程車行業的優點，但平均每日營業時間卻達 11 小時以上；另有 42%駕駛認為工作收入水準低，且 35%的駕駛不滿意其社會地位。而高達 89%駕駛

同意計程車駕駛為服務業，亦有 40%駕駛認同駕駛工作為長期事業，且 73%的駕駛認同計程車服務需要具備專業能力，顯見計程車駕駛員對於職前與在職教育訓練是有迫切需要。

- 四、既有駕駛人對教育訓練課程之需求分析，「法規」是最多人贊同的課程，佔有 47.3%；其次為「外語會話」，佔有 45.3%；接下來分別為「基本禮儀」與「安全駕駛」課程，分別佔有 42.8%與 41.7%；「事故處理」與「車輛保養維修」則分別佔有 37.7%與 37.1%。另外，由駕駛人對教育訓練課程重要性排序，前 5 位依序為「相關法規」、「安全駕駛」、「外語會話」、「基本禮儀」與「事故處理」。由此可見，現有之考試及講習科目的確與駕駛需求有些差異，應立即改善為宜。
- 五、本研究針對計程車管理者有效問卷 51 份(包括：警察機關 22 份、交通與監理機關承辦人 14 份與產業工會等 12 份)，其中有高達 78.5%的人認為目前教育訓練是不足，而管理者所認知之課程重要性前 5 位排序依次為「安全駕駛」、「相關法規」、「基本禮儀」、「事故處理」與「地理環境」。此與駕駛人對於課程需求差異，除了課程重要性優先次序不同外，僅有「地理環境」與「外語會話」上的不同。可見計程車駕駛對於地理環境瞭解之自我認知是很高，而管理者是以瞭解地理環境為計程車駕駛必備條件，來認知此課程之重要性。故於職前駕駛教育訓練還是應將地理環境視為重要課程，而於在職駕駛教育訓練時可視地理環境為選擇課程。
- 六、管理者問卷分析中，有高達 80.4%的人認為職前講習應為 4 天以內為宜，顯見以目前僅有 6 小時的教育訓練而言，若要增加至國外 40 小時以上的教育訓練，確實會讓管理者擔憂較高時數之教育訓練，可能對於計程車駕駛接受度低。另一方面，在職前講習課程由公(工)會或民間組織開辦之專業訓練學校代辦，也有高達

78.4%的管理者同意，可見教育訓練課程委外辦理已獲得管理者高度認同。

- 七、 有高達 94.1%的管理者認為在職回訓制度可提升計程車駕駛專業程度，且回訓間隔有 33.3%認為以 2 年為宜，其次為 3 年的 21.6%，而訓練時間則有高達 94.1%的管理者認為應在 3 天以內為宜。
- 八、 在退休生涯規劃問卷項目分析顯示，無論是駕駛人或管理者而言，都認同其對計程車駕駛是很重要的。計程車駕駛認為政府若提供退休生涯規劃，可使其長期服務意願由原來的 40%增加至 74.3%。另外，管理者亦同意提供完善退休制度有助於改善駕駛人對計程車業之認同。惟目前尚未有保障計程車駕駛之退休制度，此亦為穩定計程車市場之重要關鍵，應該設計完善措施來照顧長期投入計程車產業之駕駛。
- 九、 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(計程車駕駛學習網)，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。此 e 化教育訓練平台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，未來亦可供駕駛教育訓練學校使用，增加多元學習管道。

7.2 建議

- 一、 目前分區測驗、講習制度為先進國家在計程車管理制度發展之趨勢，經本研究探討認為教育訓練分區測驗、講習應與營業區域劃分合併為宜，惟現有營業區域劃分有諸多縣市重疊，此應立即改善並配合目前內政部警政署推動之分區測驗與講習制度。
- 二、 計程車駕駛員教育訓練是例行性且專業的訓練，並非警政單位之專業，應由民間組織成立計程車駕駛教育訓練學校，可讓專業確實分工，駕駛人執業登記與考試依然可由警察機關或法律授權之法人組織辦理，僅需對營業分區之教育訓練學校做好品質控管計畫即可。
- 三、 計程車駕駛教育訓練機構之教學品質應有所規範，需檢視訓練投入是否與組織策略及營運目標連結、訓練產出是否有效達成預期的訓練目標、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，以確保資源投入能充分有效的利用。建議可以國際標準認證 ISO10015 或是勞委會所推動之 TTQS，做為教育訓練品質規範依循。
- 四、 考慮未來全面實施職前與在職教育訓練時，其教育訓練經費來源除由駕駛人支付費用外，亦可依據由其它法源爭取補助經費。除此之外，須修改執業登記管理辦法，增訂教育訓練收費相關規定。
- 五、 「訓練業務推動去任務化、委外化或地方化」，類似像日本東京計程車中心的概念即是如此。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、訓練和經營管理等合併。管理中心之行政業務若涉及人民權利義務時，應由法律授權訂定之，避免業務或管理範圍侵犯人民權利。
- 六、 未來無論是試辦計畫或全面推廣，除考慮職前駕駛教育訓練外，亦需考慮既有 10 萬駕駛人接受教育訓練之權利。另外，駕駛退休生涯制度的建立也應視為政府未來規劃目標。

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」，交通學報第五卷第二期，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 年月 6。
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三大原則」，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

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 96 年 5 月 11 日(星期五)上午 9 時 30 分

二、地點：交通部運輸研究所 5 樓會議室(臺北市敦化北路 240 號)

三、主持人：陳理事長武正

記錄：朱子昕

四、引言人：中華民國運輸學會 周教授文生

五、與談人：王組長穆衡、洪秘書長鈞澤、莊副組長鴻鈞、黃所長台生以上順序
係按姓氏筆劃排列)

六、出席者：內政部警政署交通組、行政院勞工委員會中部辦公室、交通部(路政司)、交通部運輸研究所(運管組)、交通部公路總局(監理組)、
臺北市政府交通局、臺北縣政府交通局、臺北市政府警察局交通大隊、
臺北縣政府警察局交通隊、臺北市監理處、臺北區監理所、交通部公路
總局北部汽車技術訓練中心、臺北市汽車駕駛訓練中心、臺北市計程車
客運商業同業公會、臺北市汽車駕駛員職業工會、臺北市計程車駕駛員
職業工會、臺北市計程車運輸合作社聯合社、臺北市不靠行計程車駕駛
員工會、臺北市個人計程車駕駛員工會

七、會議內容：

(一)主持人致詞

➤ 陳武正理事長

1. 民眾對計程車有很多的期許，計程車是運輸業，也是服務業，所以對於駕駛人的管理，有其重要性。
2. 就民眾的觀點而言，搭乘計程車的費率必須合理；同時政府也要照顧民眾使用計程車的權益。
3. 期望未來能達成增加計程車業者收入、民眾對計程車有信心及政府有效管理之目標，創造三贏的情況。

(二)簡報：中華民國運輸學會 周文生教授-「計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之研討」

(三)會議討論

➤ 內政部警政署交通組莊鴻鈞副組長

1. 自 93 年起警政署積極著手辦理計程車駕駛人專案管理的工作，在今(96)年更首次實施分區講習，同時將作法改變為「先考試、再講習」，期望達成提升計程車駕駛職業水準之目的。
2. 藉由考試制度的改變，期待能以幫助計程車駕駛的立場進行考量，因未能落實牌照的控管，僅希望從提升駕駛人素質方面，由水準提升來增加收

入，藉由「人」的管理來提升服務水準，使駕駛人的得到更好待遇。

3. 在「人」的素質提升上，注重對職業的認同，並提升顧客對駕駛人的滿意度，故在日後講習上，也需加強這方面的課程。
4. 現階段遭遇問題是經費有限，且授課人員專業能力不充足，目前交由各地區承辦人員對駕駛人實施講習，未來實施講習收費後，則可委託地區訓練中心，由專業人員來協助訓練、講習，將可達成一定成效。
5. 個人建議朝向考訓分離方式進行，目前警察單位負責執業管理及公共安全的部分；至於訓練部分，期望能向勞委會申請辦理計程車駕駛人職業技能的訓練，主要的原因有二：一是勞委會主要負責職業技能的訓練，該單位就職業技能的訓練，已有完善制度及方法；另一是藉由勞委會的參與，提供經費上的補助。
6. 有關在職訓練部分，則希望由公（工）會來負責，尤其針對顧客服務方面，訓練駕駛人在工作時，以「顧客」為主。

➤ 交通部運輸研究所運管組王穆衡組長

1. 由松山機場計程車的排班例子，能夠很明顯地看出，現在計程車產業面臨非常辛苦的狀況，所以大家不能漠視這個現象。
2. 在無法立即改變現有制度的狀況下，各項管理措施之改善成效是非常有限，若將現有制度馬上轉型成國外的制度，在過程中也會遭遇許多爭議。
3. 駕駛人的教育並不是單純談論書上的教育，首先談論到的是教育的價值在哪裡？而這樣價值是否駕駛人與社會大眾皆能夠感受到？一方面是駕駛人有沒有感受到制度實施後，其本身價值是否提高？就現實面而言，針對駕駛人的自尊心有沒有提高、收入有沒有提高、生活是否改善...等。另外一面，搭乘計程車的人，即使用者的價值是否提高，在實施新的制度後，相較於以往，其感受有沒有改變？這些都必須加以考量。
4. 就教育機構而言，教育的課程須融入現階段從業人員的想法，不能僅僅只有政府單位，或是單一的教育專家提供想法，未來不管是專業方面的提供或是經費的提供，民間都有相當的力量一起納入進來，才能真正達到提升價值目的。
5. 技能檢定方面，不僅是讓新進的人員了解駕駛的技能，還要讓他們知道這個產業目前的現況，不是盲目投入這個市場之後，才知道現況與預期是有落差，若能將職前教育及考試教育結合在一起，除節省行政程序外，也可將價值觀念予以連結。
6. 以實務需求來設計課程及考試，未來需有專業的教育機構，該機構需了解駕駛人的心態及體認，並依據從業人員的想法安排課程。
7. 訓練機構未來會朝向和民間機構做結合，若將交通部公路總局的汽訓中心和勞委會的技能訓練中心結合在一起，即可達到事半功倍的效果。

➤ 交通大學交通運輸研究所黃台生所長

1. 在臺北都會區，計程車是一個相當重要的運輸工具，運量已超過公車及捷運，但長久以來，政府一直對於計程車的輔導及重視程度，仍顯不足。
2. 臺北市捷運公司及各公車業者，已在民眾的心裡建立形象，例如：捷運公司內部定期實施的教育訓練，除引進近代管理的理論外，也創造了捷運公司今日良好的形象；同樣地就公車營運管理，臺北市政府每年都實施公車評鑑，因此，公车的形象也達成一定的水準；而就計程車而言，目前並無任何考核措施。
3. 今日要劃分教育及訓練兩部分，在教育方面定義較為模糊，因為需讓參與這個行業的人，對於自己在這個產業中間的價值認同，會產生願景、前景及作法，目前在計程車產業裡，駕駛人非常缺乏對這個產業的遠景目標。
4. 在教育部分應包括短、長期計畫，在周教授的簡報中，可歸納為由短期計畫先執行，再逐步加入長期性的計畫；例如物流業界，已有專屬的教育訓練及專業證照，相關的產業也逐漸在進行；計程車產業是否也能建立專業證照，藉以讓從業人員了解自己的遠景。
5. 為建立公司品牌形象，現行已有臺灣大車隊，在其內部建立教育、訓練制度。若未來要全面實施，期望在方式上能更具彈性，讓有心從事者容易且方便地接受相關資源，再藉由考核機制，授予專業證照。

➤ 臺北市公共運輸發展協會洪鈞澤秘書長

1. 臺灣地區約 10 萬部計程車，年產值超過 600 億，以臺北(縣)市計程車為例，就超過 400 億，是臺北捷運公司營收約 90 億的 5~6 倍。
2. 教育訓練這個工作是相當重要且有意義，以臺北(縣)市每年 400 多億產值，每年提撥 1% 教育訓練，即可收到極大成效，已有許多業者如臺灣大車隊，每年均編列預算在教育訓練上，而駕駛人回訓的次數，更高達 3~4 次。
3. 以紐約為例，紐約市政府每年就投入 8 億經費，在計程車駕駛的教育訓練上，並擁有專屬機構(TLC)，負責管理計程車等問題，其中從業專職人員超過 400 人，臺灣和其相比，相對投入的人力和資源仍為偏低，期望民間和政府能一起努力。

(四)綜合討論

➤ 臺北市個人計程車駕駛員工會彭芝園先生

1. 職前教育和在職教育兩者是不一樣的。職前教育需要將資訊透明化，以公(工)會的立場來看，駕駛人教育訓練制度應加以推動，但目前實施上有以下困難：一是收入不足，二是超時工作，若這問題無法解決，實行上仍有其困難。
2. 建議提出教育訓練課程的誘因，使得駕駛人認知到參加教育訓練，才能得到整個產業的認同。
3. 安排實務人員參與課程訂定，有其必要性。職前訓練時，需增加讓駕駛人能夠了解對進入該工作所面對的風險，包括：車輛、車行生態及整個市場

狀況，遇到財務困難時，其所面臨的法律關係等課程內容。

4. 建議學術界跟產業界予以結合，建立長期訓練制度，惟制度未建立前，相關工作可分階段實施，並向政府提出產業改變的要求。

➤ 臺北市計程車運輸合作社吳慶輔先生

1. 教育和訓練兩者不同，訓練是屬於技能層面。另外，大多數民眾認為計程車為服務業，並非運輸業，因此教育課程上，駕駛人需要施予更多關於服務性質的內容，比重應超過七成，相對地，技能訓練的比例需降低。
2. 服務是一種科學，所以服務的觀念，可利用教育方式予以加強。
3. 未來成立專職的教育機構是相當重要，然而，若將該機構授權給公（工）會或是其他民間機構管理時，需要更進一步考量是否具有足夠資格，否則會造成資源浪費，亦達不到預期效果。
4. 計程車產業若由運輸業提升到服務業，需要政府各單位間能先行協調，統一做法。

➤ 臺北市汽車駕駛員職業工會鄭力嘉先生

1. 現階段實施教育制度，以現有的環境分析，確實會遭遇相當的困難；目前較急迫的問題，應屬車輛的總量管制。
2. 「短期目標」是以鼓勵的方式，讓駕駛人參與教育訓練課程，並提供誘因，例如：職前或在職訓練結束後，可到松山機場排班，提高駕駛人參與度；「長期目標」即全面建立教育訓練制度。

➤ 交通部公路總局張亦巡科長

1. 期盼未來能達成駕駛人增加收入、乘客感受到良好的服務品質及政府能夠有效管理計程車行業之三贏目標。
2. 計程車是屬於封閉式大眾運輸，即乘客是處於駕駛人所有的計程車內，所以許多乘客對安全有所顧慮，未來對於駕駛人道德訓練課程應納入，以保障乘客安全。
3. 目前職前及在職訓練是由政府辦理，未來需要由哪個部門辦理？警察機關亦或民間機構，政府仍必須扮演監督及考核的角色。
4. 課程訓練內容，建議提高事故處理、技能訓練的比重，另外也需加強外語能力，提升駕駛人服務水準。

➤ 內政部警政署交通組梁強銘警務正

1. 內政部警政署在 92 年底，提出提升駕駛人能力的方案，來幫助計程車業者，藉由能力的提升，進而改善計程車市場。
2. 由於經濟背景的因素，到了 80 年代後期，整個計程車市場出現了變化，促使警政署開始對計程車駕駛能力提升，有更具體的作為，現階段而言，就是分區測驗講習制度的建立。
3. 計程車駕駛人要取得執業登記證，須到各(縣)市警察局申請考試取得證照，而當初設計證照時，即有專業證照的概念存在。

4. 分區測驗講習對於警察機關而言非常重要，期盼未來計程車產業能帶給民眾高水準的服務。
5. 藉由分區測驗講習提升計程車駕駛水準，在制度的改革上，是以劃分區塊方式執行，輔以考試次數及行政成本的分配，讓駕駛人知道在進入這個行業前，應具備哪些能力。
6. 實施分區測驗與教育訓練制度，可能會影響計程車駕駛人的來源，同時也需預測未來對業界的衝擊會有多大？業界需要如何去改變其營業型態，這部分不僅政府要做努力，產業界也應有相當的努力。
7. 未來需要評估現有駕駛人在參加在職訓練之後，所能提升的價值有多少？提升的效益有多少？而公（工）會承接教育訓練的制度，所面臨的風險會有多高？

➤ 臺北市政府交通局許秀惠小姐

1. 本局為保障消費者權益，設有計程車乘客申訴專線，提供乘客對於計程車駕駛人有不當行為的申訴管道，在 95 年我們受理的計程車乘客申訴案件中，駕駛人的服務態度不佳佔總申訴案件的一半以上。
2. 相對其他國家而言，臺灣對於計程車駕駛的訓練課程、內容以及時數相較不足，因此建議除了增加上課的時數外，並考慮到實務面，將乘客經常反映的問題，列為課程的重點，提供計程車駕駛人參考，藉以提高服務品質，保障乘客權益。

➤ 臺北縣政府警察局交通隊許世榮先生

1. 計程車駕駛人的教育訓練制度，應委託現有的公營機構及民間團體，利用現有的資源及設備，來代辦在職教育訓練，並透過政府機關認證的方式執行。
2. 政府扮演資格審查的角色；有關教育訓練部分，可採用委託的方式辦理。

➤ 臺北市監理處張承邦先生

1. 教育訓練制度改革必須長期規劃建立，對現有的駕駛人而言，現階段實施仍有其困難性。
2. 教育訓練課程必須加入禮儀教育訓練，因為計程車駕駛沒有良好的形象，易讓一般社會大眾覺得反感。
3. 教育訓練的課程應須有學習的誘因，可分為兩個層面：一個是要讓駕駛人樂於出席到訓練機構上課，例如發放出席經費；另一個層面，則是誘發駕駛人學習的意願。
4. 計程車駕駛往往將個人的情緒發洩到工作上，影響服務的品質，有必要將情緒管理的課程，納入教育訓練中。
5. 將過去發生的事故案例，編寫成教育訓練教材，包括發生的事件、地點等，讓駕駛人更了解實務上所面臨的情況。

➤ 臺北區監理所邵露秋小姐

1. 在職前及在職訓練的課程，必須建立駕駛人正確的觀念，對於錯誤行為，如：繞路等，需有認知與不作為的觀念。
2. 實施駕駛人的專業證照制度，計程車駕駛人取得證照後，不僅提升自己的價值，也讓乘客更尊重其專業，使駕駛人的地位提升。
3. 教育的內容方面，要加強計程車駕駛人本身對於自身權益的認知，避免遇到糾紛時，無法保障自身權益而受到損害。
4. 課程內容也應加入駕駛人對於個人社會責任的認知，計程車駕駛人除了提供乘客良好的服務外，也應注意社會對其的觀感。

➤ 交通部公路總局北部汽車技術訓練中心李漢滬先生

1. 計程車駕駛人多數對交通法規不甚了解，常是接到罰單後，才了解自己已觸法，所以建議將交通法規，納入教育訓練課程中。
2. 駕駛人必須了解道路交通安全規則、道路交通管理處罰條例及高速公路管理規則等基本法律規範，若能定期教育駕駛人，包括新修正交通法規，建立正確觀念，相信對於駕駛人會所助益。

➤ 內政部警政署交通組梁強銘警務正

1. 目前的考試分成交通法規及地理環境兩部分，講習時間有 6 個小時，交通法規應是駕駛人進入該工作領域前，就需具備的知識；在考試之前，駕駛人應具備有交通法規的基礎，所以此次講習課程並未將交通法規納入課程內容。
2. 未來若增加講習時數，則考慮將交通法規的部分，納入講習課程，且關於駕駛人業務責任，也可一併納入課程。

➤ 臺北市汽車駕駛訓練中心楊莉琴小姐

1. 北市汽訓中心與北市交通大隊合作舉辦職前講習已逾 10 年，從今年起已全部交由交通大隊自行辦理。
2. 目前本中心提供計程車駕駛人英語班及日語會話班等訓練，自 90 年到現在有 1068 位計程車駕駛參加英語班，且通過測驗；日語班從 94 年開始至今亦有 174 位計程車駕駛人完成課程，惟前述駕駛人僅佔全部臺北市的駕駛的少數比例。

➤ 臺北市政府警察局交通大隊翁豔耘小姐

1. 建議勞工單位負責主要的教育訓練工作，而警察機關負責刑案部分，彼此分工合作。
2. 講習課程的內容，應朝向實用的課程，特別在法規方面；其中以影響重大的法條，如：駕駛人權益相關的部分，期望建立駕駛人守法的觀念。
3. 訓練課程中要納入實務界常發生的問題，例如：駕駛人在與車行訂定契約的過程中，要特別注意哪些事項？以保障自身的權益。

➤ 交通部運輸研究所運管組王穆衡組長

1. 回顧過去，計程車教育訓練已談了一、二十年，目前駕駛人及業者處境日

益困難，當有機會能提出意見時，歡迎各界共同討論。

2. 因為責任是無限的，而資源有限，所以在執行時，各界會給予許多壓力，同樣地，民眾也不會給我們任何的喘息機會。
3. 望眼世界許多國家的計程車產業，各國形態均不盡相同，我們也有特殊歷史背景，故執行相關工作，無法定論是與非。
4. 國外的計程車組織，單純僅有公（工）會，然而臺灣的計程車業組織相當複雜，在教育訓練這方面，首先要改變的是複雜組織。
5. 教材可以生活化、活潑化；例如蒐集各類借貸案例後彙整後，以故事方式教導計程車駕駛人，其接受程度也較高。
6. 教材內容可以多樣化，讓教育機構可選擇最適合的教材，也可讓提供教材的機構，彼此進行良性競爭。

➤ 交通大學交通運輸研究所黃台生所長

1. 目前計程車行業存在許多問題及現象，例如：很多駕駛人一天工作 12 小時，來賺取收入，所以應努力改善目前情況，將其導向正軌及常態。
2. 本研究並非單純學術研究計畫，完成之後需運用在實務上，是故在推動的過程中，一定會遭遇到很多困難與阻礙，大家的想法也會分歧。
3. 期望未來大家踴躍提供意見，不同的意見均能予以接受，讓計程車能夠成為良好的運輸系統。

➤ 內政部警政署交通組莊鴻鈞副組長

1. 希望未來課程內容，再增加營運管理、品牌概念及如何尋找黃金路線等。
2. 期望在職前及在職訓練上，推動財務管理的概念，包括成本計算及能源節省。
3. 現階段因師資較缺乏，請各單位能多多提供相關資料。

➤ 行政院勞工委員會中部辦公室(書面意見)

現行我國駕駛員取得計程車營業駕駛員資格除年齡限制須年滿 20 歲且不得超過 65 歲外，僅須接受職前教育訓練 8 小時及測驗及格，本研討案目的係為研究設計提升計程車營業駕駛員品質方式，案內設計進行技能檢定者，係針對計程車營業駕駛員職前訓練後加以檢定，所訓練之人員均已具駕駛執照(業經目的事業主管機關辦理之學、術科測試及格)，其訓練範疇包括提升相關法律知識、地理環境知識、身心衛教常識、事故處理能力、加強客戶關係管理、其他增進執業技能相關知識、提升外語能力、生涯規劃等，該等部分僅涉及相關知識(偏重學科)，並無涉及技能部分，又相關之服務態度品質等非技術士技能檢定所能測試，故本部分不宜以技能檢定辦理。

八、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 96 年 10 月 09 日(星期二)下午 14 時 00 分

二、地點：交通部運輸研究所 5 樓會議室(臺北市敦化北路 240 號)

三、主持人：周教授文生

記錄：吳中閔

四、出席者：如簽到表

五、討論內容：

(一)交通部運輸研究所運管組王組長穆衡

1. 首先感謝周老師團隊長久以來對計程車的研究，今年度談論計程車的問題，需從制度面、經濟面(如油價)等方向去探討，同時也要對提供「好的服務」定義：民眾到底需要何種服務？
2. 在不景氣的時代裡，計程車業者面臨許多的問題，希望藉由聯合派遣、調錶等來解決，如無法立即得到改善，就必須回到基層的管理面來探討。
3. 根本的解決之道就是從業人員的心態，是否為終身行業，是「一輩子」且可「安心」來面對？還是僅為找工作的心態去看待？因此，本研究所談「教育、訓練」，就是要提出具體策略，並予以執行。
4. 如何執行？請各界先進提出看法。參考外國的案例後，如何引進國內；就像其他行業，當基礎穩固後，即可茁壯。
5. 管理權責涉及眾多機關，可推動中央與地方共同參與。

(二)內政部警政署交通組莊副組長鴻鈞

1. 依據書面資料：方案 1、二，過去警政署已推行相關措施，而方案 3 將是以後發展的趨勢，如：職前講習可交由補習班或汽訓中心來執行，建議請勞委會統一辦理；在職講習可由公(工)會等提供教案、執行方式，交由民間來執行，相信成效應較政府機關主辦為佳。
2. 建議參考日本計程車中心等機構，採聯合辦理方式，並由政府部門派員對該中心進行評核，以達到監督之功效。
3. 現行課程係以交通事故、法規及安全駕駛為主，有鑑於計程車發展為服務業，將是必然趨勢，針對課程內容，請公(工)會提供更多的建議。
4. 有關考核的方式，可參考現行考取駕照方式，分為監理所、駕訓班兩處，為能區別兩地區訓練的成效，建議以學員發生交通事故或違規的高低，視為評鑑的標準。
5. 民間參與可比照社區大學的模式，由公(工)會聯合辦理，藉以提高駕駛人參與的意願，並以社區大學的標準進行認證工作。

(三)臺北市警察局交通大隊張副大隊長金安

- 1.課程內容需與時勢相關，如 86 年臺北市曾經辦理為期五天的計程車駕駛人講習，學員普遍反映佳，然後續反對的理由係因全國不一致。
- 2.以日本東京計程車訓練中心為例，該中心職前講習部分，重視駕駛人對於地理環境的認識；而在職訓練部分，則要求駕駛道德的提升與法令常識的認知，特別是違反駕駛規範的處罰。
- 3.現行民間機構如臺北市個人計程車駕駛員工會、部分合作社等，已定期舉辦新修正法令規範的講習，並要求警察機關提供免費的師資，故在職講習可從車行、車隊等內部管理做起，並由政府機關提供師資，
- 4.有鑑於日本計程車駕駛人參加各項訓練，均需收取費用，建議日後辦理在職講習工作，需建立共同模式。

(四)周文生老師

- 1.原定今年度希望以「運輸學會」名義，向勞委會職訓局提出計畫，藉以爭取相關經費，然因文件不齊全而遭拒絕；另有關計程車駕駛人在職訓練部分，現行法律並無相關的規定，需政府訂定規範與限制。
- 2.必須建立「使用者付費」，要求駕駛人支付費用學習，減少政府支出。

(五)中華民國全國駕駛員職業總工會黃秘書長淑惠

- 1.建議提出相關的教材。
- 2.另回應周老師提出法源依據問題；經個人了解現行各類職業當中，法律規定在職訓練者，如廚師及營建管理等類，每年分別接受 8 小時及六小時在職講習訓練，其中廚師更要求每 4 年換照乙次，落實品質管制。

(六)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.建議政府對於駕駛人在職訓練，透過法律規定，藉以推動實施，較具強制力，並要求業者確實執行。
- 2.講習的內容，建議以「服務精神」及「法律知識」為主；另外在職訓練方式，可配合度執業登記證年度審驗規定，要求四小時以上的訓練。
- 3.建議採取「先講習，後測驗」的方式進行，提高駕駛人學習成效。

(七)臺北市計程車客運商業同業公會梁理事長平良

- 1.就現今計程車管理問題而言，主要駕駛人接受的訓練不足。職前部分，需加強考照教育；在取得證照後於年度審驗時，建議給予駕駛人相關測驗，藉以要求參加在職講習。
- 2.講習內容可著重駕駛道德及服務精神的訓練，並透過政府部門對於人、車等數量進行管理與限制，期能提高駕駛人的素質及服務的品質。

- 3.另要求傳播媒體，除擔負監督義務外，對於計程車駕駛人報導，負起相關責任，避免偏頗而引發民眾刻板印象。
- 4.建議政策的制定需考量現實的情況，以此次油價補貼為例，若將經費應用於計程車管理制度的改革，相信必能得到更大的效果。

(八)周文生老師

- 1.在職講習與訓練需有獎懲的誘因，以日本為例，當駕駛人發生違規的情況，立即接受相關講習。
- 2.在職講習課程，需設計有進階及程度深淺不同的課程，以達到訓練的目的。

(九)中央警察大學交通管理研究所曾教授平毅

- 1.除順應趨勢予以漲價外，並建議政府負起監督業者落實品質提升的工作。
- 2.書面資料內容建議修正為「以有限的資源，來達到最大的效率」，另提到教育的目的，現階段針對駕駛人而言，應比照駕訓班的模式，即考試引導教學，藉以達到訓練目的。
- 3.現階段應以駕駛人在職訓練為主，並提出「建立工作重心」及「提高工作尊嚴」等述求，並利用更換證照時，給予在職訓練及測驗，即為誘因之一。
- 4.建議將評鑑優良的駕訓班納為訓練機構之一，並以駕駛人違規及肇事情形，視為參加在職訓練的參考。
- 5.職前講習可視為入行須知，應以強化技能為主，可著重交通法律規定的宣導、當事人的權利義務的告知等，惟需全國一致性；另講習費用的支付，建議由政府及業者共同分攤，符合公平原則。

(十)內政部警政署交通組梁警務正強銘

- 1.現階段政府執行政策，係方案 2 的內容，日後職訓局如接手辦理方案 3，且成效達到 100%，警政署可考慮不再舉辦測驗。
- 2.執業登記證原設計的目的，係選取適合的人員進入該行業，這也是民眾的期待，然講習內容更因時數受限，無法發揮具體效用。
- 3.經彙整各地區訓練的方式、內容及意見，其中以駕駛人對道路的熟悉程度，最為民眾所要求。有關法律知識等課程，建議以一週期程較佳，日後如確定講習的時數後，主辦單位即可對駕駛人進行學習的考核工作。
- 4.建議辦理訓練的機構，以具有基礎的設備、師資者為優先考量；其中在職訓練以現有技能的提升與加強服務品質為主，內容應符合社會脈動，藉以促進駕駛人向上提升。
- 5.辦理的期程與單位，建議可在年度審驗時，由警察機關、公(工)會或是公路主管機關等不同單位輪流辦理，期能符合駕駛人需求。

6.在職訓練先由民間機構試辦，原則上可行，惟經費籌措較不易。

(十一)周文生老師

- 1.可推動年度駕駛人審驗時，由車行、公(工)會或政府機關，輪流辦理在職訓練的工作。

(十二)中華民國全國駕駛員職業總工會黃秘書長淑惠

- 1.以廚師證照考核為例，係由各地區衛生機關辦理，如駕駛人在職訓練由民間機構主辦，建議警察機關派人監督，師資則可聘請學者擔任。
- 2.教材建議由警政署統一訂定，課程內容及考核方式，後續可再予以討論。
- 3.由前述各機關輪流辦理，對駕駛人而言，可具有較大的選擇空間，其訓練機構亦可多樣化。

(十三)臺北縣政府警察局交通隊許分隊長世榮

- 1.現行的講習制度並無輔導駕駛人如何成為一位優良的司機，故駕駛人的立場普遍將該工作視為兼差或失業的跳板，故建議執業登記證的審核條件需更嚴格，藉以降低此一現象。
- 2.個人也贊同方案 3 的規劃，統一由公部門設計訓練的內容與課程，其中訓練的機構可以多元化，以符合駕駛人需求。
- 3.現行法令並無以申訴案件多寡而對駕駛人進行懲處，建議利用年度證照審驗時，將其列為考核項目之一，以要求駕駛人改善服務態度。

(十四)臺北市公共運輸發展協會洪秘書長鈞澤

- 1.以現行臺灣大車隊「高鐵車隊為例」，已要求駕駛人簽名同意，遵守每年回訓四次的規定，除駕駛人樂於學習外，主要原因係可增加個人收入。
- 2.建議政府可以車隊等團體，先進行在職訓練的規劃工作，逐漸地各地區的小車隊，會逐漸結合成為大車隊而壯大該市場，結果將造成不參加訓練者，勢必被市場所淘汰。

(十五)交通部運輸研究所史研究員習平

- 1.本研究計畫幾年前已著手規劃，因礙於經費遲至今年度才開始執行；計程車產業包括人、車基本問題，就管理面來探討，仍以人的問題為主。
- 2.參考外國案例，亦有區域營業的概念，建議本研究計畫先以營業區的模式來推動，如：以北北基營業區，先行試辦在職訓練工作。
- 3.有關試辦的單位，建議以交通部評鑑考核優良的機構為主，並由該機構對訓練結果負責，如：方案 3 訓練結束後，是否發放結業證書？學員是否通過考核？均由該機構負相關責任。

(十六)交通大學交通運輸研究所黃所長台生

- 1.本研究會針對各位的建議與看法，力求最佳解；另以日本、新加坡等國為例，教育、訓練不單是駕駛人進入本行業的基礎，完成訓練後更有提高產業價值的替代功能。
- 2.本研究期許統合相關的技術，並能帶動該產業的更新、突破困境，藉以改善現今的狀況。

(十七)交通部運輸研究所運管組王組長穆衡

- 1.從現實生活中，所有的制度都必須建立在法治的基礎上，以營業區域劃分為例，因屬各地方自治的權限，地方政府有權力決定如何執行，但相對地也有告知消費者的義務。
- 2.現階段辦理「在職訓練」講習，必須先探討科目的確定？教材是否統一？師資是否足夠？以小區域的方式先行試辦，即具有示範效果與普及性，也較易達到成效。
- 3.我們所製作的教材是否可透過媒體行銷的手段，讓更多的駕駛人了解，並主動去學習，是否讓駕駛人有更多的動機去學習？因此，教材的內容可包括：邀請「計程車專家」來分享駕駛經驗，藉以提高駕駛人學習的意願。
- 4.回應前述的問題，如何尋求師資？資源如何分享？建議先建立全國一致性的資料庫，隨時提供駕駛人參考；另師資的部分，可邀請學者或是經驗豐富駕駛人擔任授課講師，在課程安排上，可比照補習班模式，分階段、期程逐步進行，真正達到訓練的目的。
- 5.政府常透過媒體讓社會大眾了解政策的內容與執行方式，同樣地，計程車駕駛人在職訓練的措施，亦需要透過行銷的觀念，讓民眾了解到駕駛人已產生差異。

六、主持人結論

- 1.本研究計畫係分年期、分階段，故第一階段先確定以下幾個觀念：

- (1)職前講習以「先訓練與測驗、後講習」的方式，較符合大眾的期待。
- (2)未來將選擇以(北北基)營業區為試辦地點。
- (3)規劃開放辦理教育、訓練機構的管道。

- 2.明年度將透過運研所的研究計畫，逐步推動「職前教育」與「在職訓練」的工作，其中在職訓練可由公(工)會執行，並推動政府強制立法，藉以要求駕駛人配合執行。

七、散會：16：30

附錄 3 問卷調查表

計程車駕駛人職前及在職教育訓練問卷調查表(駕駛人)

◎親愛的駕駛朋友，您好：

本學會接受交通部運輸研究所委託執行「計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之規劃與建立」，擬了解您對計程車教育訓練制度之意見。本問卷共分四大部分，作答時請依據您個人的現況及想法，選出最適合您的情況填答即可，您所提供的意見將提供政策擬定的重要依據。感謝您的幫忙！敬祝 行車平安！

中華民國運輸學會 敬上 96.08.20

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. 您的性別：☐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. 您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. 您是否加入無線或衛星計程車隊：☐①無線車隊 ☐②衛星車隊 ☐③無
6. 您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

二、駕駛工作經驗與感受：

1. 您對於擔任計程車駕駛的工作時間自由是否感到滿意？
☐①非常滿意 ☐②滿意 ☐③普通 ☐④不滿意 ☐⑤非常不滿意
2. 您對於擔任計程車駕駛的工作收入水準是否感到滿意？
☐①非常滿意 ☐②滿意 ☐③普通 ☐④不滿意 ☐⑤非常不滿意
3. 您對於擔任計程車駕駛的社會地位是否感到滿意？
☐①非常滿意 ☐②滿意 ☐③普通 ☐④不滿意 ☐⑤非常不滿意
4. 您是否認同擔任計程車駕駛工作，需要具備相當之專業能力？
☐①非常贊成 ☐②贊成 ☐③普通 ☐④不贊成 ☐⑤非常不贊成
5. 您是否認同擔任計程車駕駛工作，是一種服務業？
☐①非常贊成 ☐②贊成 ☐③普通 ☐④不贊成 ☐⑤非常不贊成
6. 您是否認同擔任計程車駕駛工作，是一種長期事業？
☐①非常贊成 ☐②贊成 ☐③普通 ☐④不贊成 ☐⑤非常不贊成

7. 您對於擔任計程車駕駛工作期間，曾經感到困擾的是：(可複選)
- ☐①與顧客語言不通(如：英語、日語...等外國語或台語、客語...等方言)
- ☐②不熟悉道路地理環境(如：不清楚營業區域地標或路徑是否為最短路徑...等)
- ☐③不熟悉交通法規(如：交通事故之肇事原因與責任歸屬、交通違規罰則...等)
- ☐④不清楚自身權利與義務(如：與車行、合作社或車隊發生糾紛...等)
- ☐⑤不擅長提供滿足顧客需求的服務(如：乘客身體突然不適之急救與協助...等)
- ☐⑥其他_____

三、教育訓練及退休制度規劃之意見：

1. 您認為從事專業計程車駕駛人之工作，必須要加強下列哪些課程？(可複選)
- ☐①相關法規 ☐②地理環境 ☐③地圖查閱 ☐④殘胞協助 ☐⑤人際關係
- ☐⑥客戶管理 ☐⑦外語會話 ☐⑧車輛保養維修 ☐⑨急救訓練 ☐⑩犯罪預防
- ☐⑪安全駕駛 ☐⑫事故處理 ☐⑬基本禮儀 ☐⑭其他_____
2. 承上題，教育訓練課程之重要順序：(最多選3項，依重要順序將選項填於[])
- 重要順序為：第一[]，第二[]，第三[]
3. 您是否贊成由政府或民間組織開辦計程車駕駛人訓練學校(或機構)，提供職前與在職教育訓練課程，指導駕駛人學習計程車執業技能與知識？
- ☐①非常贊成 ☐②贊成 ☐③普通 ☐④不贊成 ☐⑤非常不贊成
4. 您是否需要政府的協助，做好計程車駕駛人之退休生涯規劃？
- ☐①非常需要 ☐②需要 ☐③普通 ☐④不需要 ☐⑤非常不需要
5. 您是否贊成若有完善的退休生涯規劃，有助於提升駕駛人對此行業的認同感，並願意以此職業為終身事業？
- ☐①非常同意 ☐②同意 ☐③普通 ☐④不同意 ☐⑤非常不同意

四、最後，對於計程車駕駛人職前及在職教育訓練制度，您是否有其他意見？

～問卷結束，感謝您的填答～

計程車駕駛人職前與在職教育訓練制度問卷調查表(管理者)

◎敬啟者：

本學會接受交通部運輸研究所委託執行「計程車駕駛職前與在職教育訓練制度之規劃與建立」，為了解您對相關制度規劃之看法，特設計此問卷調查表，本問卷共分五大部分，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提供政策擬定的重要依據。敬祝 事事如意！

中華民國運輸學會 敬上 96.08.16

填表說明：1.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。

2.本問卷僅為個人意見，不代表任何機構之決策，此資料僅供學術研究之用，絕不對外公開，敬請安心填答

一、目前國內計程車駕駛人申請條件，規定職前講習課程：「基本禮儀與服務態度」、「道路交通事故預防及處理」、「地區營業特性」及「如何防制被害」4科共6小時。以下請問您的個人感受與意見：

1. 我認為取得執業登記證前的講習課程4科共6小時，對計程車駕駛人的執業技能與專業素養提昇是不足的？

☐①非常同意 ☐②同意 ☐③普通 ☐④不同意 ☐⑤非常不同意

2. 我認為計程車駕駛人職前講習內容，應加強之教育訓練課程？(可複選)

☐①相關法規 ☐②地理環境 ☐③地圖查閱 ☐④殘胞協助 ☐⑤人際關係

☐⑥客戶管理 ☐⑦外語會話 ☐⑧車輛保養維修 ☐⑨急救訓練 ☐⑩犯罪預防

☐⑪安全駕駛 ☐⑫事故處理 ☐⑬基本禮儀 ☐⑭其他_____

3. 承上題，教育訓練課程之重要順序：(最多選4項，依重要順序將選項填於[____])

重要順序為：第一[____]，第二[____]，第三[____]，第四[____]

4. 我認為合理的計程車駕駛人職前講習時間為：

☐①1天 ☐②2~3天 ☐③4~5天 ☐④6~7天 ☐⑤其他____(天)

5. 對於計程車駕駛人職前講習之授課，由公(工)會或民間組織開辦計程車駕駛人訓練學校(或機構)提供專業教育訓練課程，協助駕駛人參加計程車執業登記測驗，是否贊成？

☐①非常贊成 ☐②贊成 ☐③普通 ☐④不贊成 ☐⑤非常不贊成

二、目前國內尚未規定計程車駕駛人在一定期間內必須接受在職訓練課程，未來可能開設在職訓練課程或回訓制度。以下請問您的個人感受與意見：

1. 我認為目前計程車駕駛人的執業技能與專業素養是參差不齊的？
☐①非常同意 ☐②同意 ☐③普通 ☐④不同意 ☐⑤非常不同意
2. 我認為目前計程車駕駛人的專業素質參差不齊的項目有哪些？(可複選)
☐①計程車執業相關法規 ☐②營業區域內的道路與地理環境
☐③對外籍乘客的外語會話能力 ☐④道路安全駕駛及守法程度
☐⑤對顧客的服務態度 ☐⑥事故處理能力(急救、理賠、求償等)
☐⑦自我保護觀念與技巧 ☐⑧車輛保養及維修知識
☐⑨產業營運型態與特性 ☐⑩其他_____
3. 我認為對計程車駕駛人實施在職訓練或回訓制度，提昇其專業素質是有必要的？
☐①非常同意 ☐②同意 ☐③普通 ☐④不同意 ☐⑤非常不同意
4. 我認為合理的計程車駕駛人在職訓練之回訓間隔年期為：
☐①每隔1年 ☐②每隔2年 ☐③每隔3年 ☐④每隔4年 ☐⑤其他(____年)
5. 我認為每次實施計程車駕駛人在職訓練的合理時間為：
☐①1天 ☐②2~3天 ☐③4~5天 ☐④6~7天 ☐⑤其他(____天)

三、為改善現況缺失，仿照國外作法(如美國紐約市)，通過執業登記證測驗後，先暫時發給「臨時執業登記證」，經主管機關評估表現良好後，再發給「正式執業登記證」？以下請問您的看法與意見：

1. 為了讓新進駕駛人了解計程車市場與產業特性，暫時先發給「臨時執業登記證」，讓其有一段適應期限，試用期滿合格再發給「正式執業登記證」，是否贊成？
☐①非常贊成 ☐②贊成 ☐③普通 ☐④不贊成 ☐⑤非常不贊成
2. 實施新進駕駛人「臨時執業登記證」，你認為會有哪些因素必須考量？(可複選)
☐①政府行政作業人力與成本 ☐②駕駛人對試用期的接受度
☐③落實檢核駕駛人執業技能 ☐④降低駕駛人營運風險
☐⑤試用評估基準的客觀性 ☐⑥其他_____
3. 現行新進公務人員必須通過6個月的試用期始能成為正式公務人員，一般民間公司新進人員試用期則在3個月到1年不等。對於新進計程車駕駛人「臨時執業登記證」試用期限認為多久較為合理？
☐①6個月以內 ☐②6個月至1年以內 ☐③1年至2年以內 ☐④2年以上

四、駕駛人與車行間通常不是勞資關係，因此車行沒有為司機提撥退休金，也不用強制司機加入勞保。另外，參加職業工會之自營者，因無受雇主僱用之事實，故不得自願提繳退休金至個人新制退休金專戶。以下請問您的意見：

1. 我認為目前擔任計程車駕駛人的退休養老是缺乏保障的？

☐①非常同意 ☐②同意 ☐③普通 ☐④不同意 ☐⑤非常不同意

2. 我認為從事計程車駕駛工作，做好退休生活規劃是有必要的？

☐①非常同意 ☐②同意 ☐③普通 ☐④不同意 ☐⑤非常不同意

3. 我認為若有完善計退休生活規劃，有助於提升駕駛人對此行業的認同感，並願意以此職業為終身事業。

☐①非常同意 ☐②同意 ☐③普通 ☐④不同意 ☐⑤非常不同意

五、個人基本資料

1. 姓名：_____

2. 服務單位：_____

3. 職稱：_____

4. 年齡：_____歲

5. 教育程度：☐①高中職(含)以下 ☐②大專 ☐③研究所(含)以上

6. 從事計程車相關工作年資：

☐①未滿5年 ☐② 5~未滿10年 ☐③ 10~未滿20年 ☐④ 20年以上

本問卷至此全部結束，由衷感謝您的協助！

附錄 4 期中報告審查意見處理情形表

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>成功大學林佐鼎教授：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. p.10 所述的實地訪問與 p.16,17 研究步驟的流程不一致，請補充說明。 2. p.20 建議列出參考文獻，讓讀者可以對照其來源。 3. p.27 表 2-6 請列出資料來源，並查核各項數據之正確性。 4. p.44 請作概略性描述，表格內容應在文章中描述。請予以修正。 5. P.71 表 3-1 描述太抽象，無法看出其意義，請予以補充或修正。 6. P.74 課程共有八個課題，可透過問卷調查與訪談了解其實際需求。除民、刑法外，刑法亦很重要。此外，提升事故處理能力部分，重點在事故發生之處理，但事故發生之後的後續處理工作也很重要。科目三的生涯規劃內容與科目八重複。請修正。 7. p.81 表 3-3 功能在哪？請描述表格中外聘師資科目的 2(5)涵義為何？ 8. p.93 規劃出七個方案，方案 4-7 應該是由方案 1-3 延伸，但並未考量到方案 2 的延伸，是評估過不可行，或是疏漏？請補充說明。 9. 在職訓練研擬規劃三個方式，定期回訓：無重大事故...，那如果是重大事故違規事件就不須回訓？p.98 定期回訓與不定期回訓的課程內容不同，是否有重大事故就可以逃避定期回訓？建議應該是重大違規事故應比無重大 	<ol style="list-style-type: none"> 1.依建議內容修正 p.17 之圖 1-5 工作步驟與流程圖。 2.依建議內容於期末報告中修正。 3.依建議內容於表 2-6 增列資料來源：內政部警政署，2004；中華民國運輸學會，2004) 4.依建議內容於期末報告中補充敘述表格內容。 5.依建議內容於期末報告中補充敘述表 3-1 之意義。 6.課程規劃將配合問卷調查加以評估，並將刑法、提升事故處理能力(事故發生之處理與事故發生之後的後續處理工作)納入考量。科目三的生涯規劃與科目八重複，修正併入科目八。 7.表 3-3 之外聘師資科目欄無意義，擬加以刪除。 8.方案 1~7 將重新規劃整併，並設計專家問卷調查表加以評估其可行性。 9.本研究原思考重大事故已無參訓資格，因此未列入定期回訓對象。後續會將發生重大事故者依是否仍具執業資格做一區分，若仍具執業資格，則應要參加定期回訓。 	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>違規事故訓練時數更多，除定期回訓外，有重大違規事件再增加不定期回訓。</p> <p>10. p.104 回訓課程之選擇應是表 3-14 所示，課程完整但很複雜，應可考慮簡化或是實務上調查是否容易可執行。</p> <p>11. p.106 訓練所需經費之來源描述較少，簡報中提到使用者付費方式，但那是理想。舉辦初期要駕駛員繳費似乎困難，是否公部門編列預算執行，達到一定成效後再由駕駛繳費較易推展？請進一步研究。</p>	<p>10.表 3-14 內容將於期末報告中將加以簡化，並考量實務執行之可行性。</p> <p>11.依建議內容於期末報告中補充敘述訓練所需經費來源，並評估其可行性及分階段實施不同方案。</p>	
<p>內政部警政署莊鴻鈞副組長</p> <p>1. p.68.70.86 相關措施施行地區都寫臺北市，應該是全國性的，請修正。</p> <p>2. 有關講習部分，因違規講習屬強制性，建議將違規講習單獨列出。警政署今年將違規舉發系統建立後，未來可以統計違規一定次數後，給予強制性的講習，以導正其行為。</p> <p>3. 警政署未來會對現行制度的講習教材予以統一，是否應有教材審議委員來審議教材內容？請給予意見。</p> <p>4. 駕照考試是否有可能與執業登記考試合併，以簡化作業流程？請研究。</p> <p>5. 在勞保制度下，一般勞工退休金有提撥款配合。計程車駕駛退休金如何取得？請說明。</p>	<p>1.依建議內容於期末報告中修正為「臺灣地區」。</p> <p>2.依建議內容於期末報告中將違規講習單獨列出。</p> <p>3.本研究贊成講習教材應予以統一，並建議聘請專家學者審議教材內容，以及定期檢討修正教材內容。</p> <p>4.駕照考試與執業登記考試合併已納入規劃方案之一，本研究將評估其可行性。</p> <p>5.依建議內容於期末報告中補充計程車駕駛退休制度規劃。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>交通部路政司張舜清科長</p> <p>1. 目前職業小客車駕照並非專為計程車駕駛設計，若要與執業登記</p>	<p>1.職業小客車駕照考試與執業登記考試合併係規劃方</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>證考試合併，需要進一步探討。</p> <p>2. 目前計程車行業司機對產業認知不足，造成盲目投入。許多人並非把計程車當做事業經營，而是當做謀生過程中的過渡時期。此外，勞委會有性向測試，應在取得執業登記證之前，有一適性測驗，了解自己的性向與態度，是否適合這個行業。</p> <p>3. 考慮設計臨時登記證時應該考量駕駛如何處理已購得之車輛？</p> <p>4. 在職訓練與執業登記證換發時間配合之立意良好。在職訓練是否有汰換不適合的駕駛含義？或是只提昇駕駛服務品質？目的不同，應有不同的規劃與考量。在職訓練可以有召訓與自主訓練兩種，召訓可由主辦單位引導，自主訓練可由主辦單位開發多種課程，類似公務員終身學習時數的規劃，由受訓者在一定時間內接受一定時數之訓練。</p> <p>5. 在語言訓練部分，有些司機會國語不會臺語，有些會臺語不會國語，國、臺語基本訓練應該也可以列入訓練課程參考。</p> <p>6. 目前僅職前訓練有自我健康管理課程，建議在職訓練也應該要加入自我健康管理。此外，建議將車輛保養與機械常識一併納入課程考量。</p> <p>7. P.21 表 2-1「2005 年執行計程車檢查成果表」，其中公路警察局舉發件數為 4572，惟各項原因統計件數均為 0，是否正確？請查明。</p>	<p>案之一，本研究將進一步評估其可行性。</p> <p>2. 有關司機對產業認知不足，造成盲目投入，本研究建議透過職前講習課程內容設計，並增列適性測驗，使其了解自己的性向與態度，以及是否適合這個行業。</p> <p>3. 臨時登記證為研擬方案之一，考量駕駛如何處理已購得之車輛將納入評估因素之一。</p> <p>4. 本研究所規劃之在職訓練目的係為提昇駕駛服務品質，暫不考量汰換不適合的駕駛。本研究贊成在職訓練包括召訓與自主訓練兩種，召訓由主辦單位引導，自主訓練可由主辦單位開發多種課程(類似公務員終身學習時數的規劃)，由受訓者在一定時間內接受一定時數之訓練後加以認證即可。</p> <p>5. 語言訓練部分，除了外國語言外，本國語言(含地方語言)將建議評估實際需求列入訓練課程之一。</p> <p>6. 本研究將依建議內容將自我健康管理、車輛保養與機械常識一併納入在職訓練課程考量。</p> <p>7. 表 2-1 為內政部警政署所提供之資料，本研究將加以檢核修正。</p>	
--	---	--

<p>交通部</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關本研究研提之制度方案，建議採用一般習慣將現行方案列為方案 1，並做註記。 2. 政府資源非常有限，短期內要全面提昇計程車駕駛素質恐有困難，爰建議應針對涉及營運安全與服務品質之重要事項，確需由政府機關嚴格把關之課程，方由政府部門負責施訓(可考慮委託專業機構辦理)，並應排列優先順序分階段實施以減少推動阻力。至於其它一般通識課程，建議由業者自主訓練，必要時，再建立政府部門監督機制。 3. 請釐清職前訓練課程及在職訓練課程之差異性，若有重複之科目，其比重及訓練重點各為何？ 4. 近年來各監理單位多已開授英文課程，惟礙於缺乏誘因，計程車駕駛參與意願普遍偏低，如擬全面提昇計程車駕駛之英語能力，實務執行上恐有窒礙，爰建議宜以重點區域(如機場、高鐵車站等)之排班計程車駕駛列為優先實訓對象。另為解決計程車駕駛與外籍人士溝通障礙，目前可行之替代作法，係透過內政部入出境及移民署建置之外國人在臺生活諮詢服務熱線 0800-024-111(24 小時、全年無休之中英語諮詢服務)，建議可加強宣導計程車駕駛多加利用該服務熱線。 5. 第五章所敘 e 化平台之授課及授證雖為時勢所趨，惟如何查核計程車駕駛身份，應有嚴格控管機制；另是否仍同步規劃非 e 化之實體課程？如有，兩套課程之授 	<ol style="list-style-type: none"> 1.依建議內容將現行方案列為方案 1，並加以註記。 2.依建議內容將政府資源非常有限納入制度研擬之重要影響因素。本研究贊成將涉及營運安全與服務品質之重要事項，確需由政府機關嚴格把關之課程，方由政府部門負責施訓(可考慮委託專業機構辦理)，並應排列優先順序分階段實施以減少推動阻力。至於其它一般通識課程，建議由業者自主訓練，必要時，再建立政府部門監督機制。 3.依建議內容補充職前訓練課程及在職訓練課程之差異性，若有重複之科目，將補充說明比重及訓練重點不同之處。 4.本研究將檢討近年來各監理單位所開授英文課程之實施成效，以及分析計程車駕駛參與意願普遍偏低之因素。另外，有關透過內政部入出境及移民署建置之外國人在臺生活諮詢服務熱線 0800-024-111(24 小時、全年無休之中英語諮詢服務)，將建議納入職前講習與在職講習教材中，宣導計程車駕駛多加利用該服務熱線。 5.依建議內容納入 e 化平台之功能設計項目。另本年度將規劃兩門非 e 化之實 	<p>同意研究單位處理意見</p>
---	--	-------------------

課方式、講師、測驗標準是否一致？併請說明。	體課程。	
<p>交通部公路總局</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 由交通部統計資料得知，「營業時間自由」與「一時找不到工作」這兩個項目是計程車駕駛員選擇開計程車為業的主要原因，顯示大部分駕駛員並非熱衷於此項工作。因此，提升駕駛員工作熱忱非常重要，不要讓駕駛員感到被迫或是無奈才選擇此項工作。在教育訓練之初，就應將計程車產業現況、未來遠景等詳細說明清楚。 2. 計程車駕駛有些福利措施(如公路總局每年辦理優良職業駕駛選拔、有些基金會提供教育獎學金等)，這些與福利有關的資訊也應納入職前教育訓練中。 3. 本局過去也辦理過多次英語訓練班，未來將外語列入在職教育訓練課程的話，之前有受訓取得證照者，該如何與在職教育訓練結合(如學分抵免)？應有所探討。至於英、日語是否都要納入教育訓練課程，本局無任何預設立場，但應考量區域性的主要語言。 4. 臨時執業登記證概念很好，政府部門給予駕駛員緩衝、觀察期，讓駕駛有學習、適應的時間。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.依建議內容將計程車產業現況、未來遠景等在職前教育訓練課程中加以詳細說明清楚。 2.依建議內容將相關福利措施(如公路總局每年辦理優良職業駕駛選拔、有些基金會提供教育獎學金)等資訊納入職前教育訓練課程內容中。 3.本研究建議將英語或其他語言(如：日語、台語、客語)等訓練課程列為在職教育訓練之選修課程，配合其他誘因與獎勵措施，由計程車駕駛人自由選擇，若之前有受訓取得證照者可選擇其他課程，亦可追認學分抵免資格。 4.臨時執業登記證概念為國外經驗，並納入本研究評估方案之一，俟評估可行性結果後，本研究將於期末報告中具體建議是否採行。 	同意研究單位處理意見
<p>內政部警政署</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本研究探討臨時執業登記證之構想很好，若研究結果顯示未來確實可行，請一併建議修法方向，以利未來推動修法之參考。 2. p.80,81 提到許多有關執業登記証制度的缺失，這部分 96 年度開 	<ol style="list-style-type: none"> 1.臨時執業登記證概念為國外經驗，並納入本研究評估方案之一，若評估可行，本研究將於期末報告中具體建議修法內容。 2.依建議內容修正，感謝提 	同意研究單位處理意見

<p>始，警政署有些新的作法，部分缺失已經改善。此部分會後提供研究單位相關資料，以做為修正報告書之參考。</p> <p>3. 報告書中「職」業駕照與「執」業登記證兩者經常弄混，建議釐清文意後，據以修正報告書內容。</p> <p>4. 政府部門編列經費做教育訓練確實有困難。雖然使用者付費觀念是對的，但現階段全部由駕駛員付費接受教育訓練也有其困難度。建議有關訓練經費這部分能有所研究，以利本制度未來推廣實施。</p>	<p>供更新資料。</p> <p>3.依建議內容修正為「執」業登記證，並重新校稿檢核。</p> <p>4.依建議內容將教育訓練經費區分為政府部門編列經費與使用者付費，並建議採多階段式實施方式。</p>	
<p>臺北市府交通局</p> <p>1. p.75 除殘胞協助外，希望能增加「老人協助」項目。</p> <p>2. p.82 最後一段對目前計程車管理單位交代不明確，建議將中央與地方政府權責區分清楚後，據以修正報告書。</p> <p>3. 本市汽訓中心除英語班外，亦有開辦日語班。本市推動觀光計程車，先以英、日語檢定合格者為對象，篩選1年內無肇事紀錄及五年內素行良好之駕駛員，最後再上四小時觀光訓練課程，才能成為觀光計程車。</p> <p>4. e化平台構想很好，建議在設計訓練課程時，可以在廣播節目播出，或是製成CD，方便駕駛開車時收聽。</p>	<p>1.依建議內容增加「老人協助」項目。</p> <p>2. 依建議內容將中央與地方政府權責加以清楚界定。</p> <p>3.有關臺北市實施方式與經驗，將納入本研究教育訓練制度規劃之參考。</p> <p>4.本研究所建置之 e 化平台，將建議內政部警政署於警察廣播電台或其他媒體宣導，有關 CD 製作並非本研究範圍，將列入其他建議事項。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>中華民國計程車客運商業同業公會</p> <p>1. 本制度的實施是個理想，但在臺灣的車行有 95%的計程車都是靠行的環境下，不容易實施，還有賴研究單位多思考可行方案。</p>	<p>1.依建議內容將靠行經營型態納入制度規劃之重要評估影響因素。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>2. 駕駛員在考駕照時就考過法規項目，建議可以不必再考。地理環境測驗則對計程車駕駛員非常重要。此外，駕駛員體檢、是否有吸毒情形等也都很重要，應在發放執業登記證前嚴格篩檢。</p> <p>3. 職前教育訓練時間一天真的太少，三、五天時間長一點都好，但要有全國一致性。在職教育訓練則建議配合換發執業登記證時間，每位駕駛每年參加一次在職教育訓練。禮節、接待客人的訓練也很重要，應納入在職教育訓練。駕駛員在經過嚴格訓練之後，也要考量其是否賺的到錢？錢賺的多，什麼樣的教育訓練駕駛都願意接受；若賺不到錢還要犧牲這麼多時間受訓，恐怕實施有其困難性。</p>	<p>2.依建議內容只考地理環境(將法規測驗刪除)納入規劃方案之一，有關駕駛員體檢及吸毒，現行法規已經有規範限制。</p> <p>3.依建議內容納入本研究制度規劃之重要參考意見。</p>	
<p>中華民國計程車駕駛員職業工會總會</p> <p>1. 駕駛教育訓練確實有必要，如此能提升計程車服務品質，讓社會肯定。國外環境與國內不同，應可參考選擇較適國內的制度。</p> <p>2. 車牌過多造成供過於求，使計程車服務品質變差。除臺北外，其他縣市一天賺沒多少錢，若還要讓駕駛參加很多訓練、做很多限制，恐怕會有問題。建議政府能比照過去三輪車汰舊換新的作法，收購過多的計程車牌照。</p>	<p>1.依建議內容考量國外環境與國內不同，規劃選擇較適國內的制度。</p> <p>2.建議內容可列入其他建議事項。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>中華民國汽車運輸業駕駛員全國總工會</p> <p>1. 本報告拿各個國家的職前與在職教育訓練做一比較，應該也將各國計程車駕駛的收入做一相對性的比較。</p> <p>2. 在職教育訓練之參訓者是否會為了受訓而受訓？能否達到教育訓</p>	<p>1.本研究將國內計程車駕駛的收入情形列入規劃職前與在職教育訓練方案之評估因素。</p> <p>2.依建議內容規劃在職教育</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>練的效果？有賴研究單位設計一完善制度，以避免無效率的教育訓練。</p> <p>3. 現行勞保就有退休制度，但是為何大多數的駕駛都未投保？有賴研究單位進一步探討。</p>	<p>訓練制度，並避免無效率的教育訓練。</p> <p>3.依建議內容於期末報告中補充計程車駕駛退休制度規劃。</p>	
<p>有限責任中華民國計程車運輸合作社聯合社</p> <p>1. 請將計程車駕駛員資格列為專業技術士技能檢定，所謂專業技術是除一般駕駛技術外，對於其專業領域技能之認知，始符合計程車駕駛員技能。</p> <p>2. 請落實查察計程車駕駛人執業登記管理(例行事執照駕駛人登記)。</p> <p>3. 請將個人計程車行組織化管理，摒除過度自主性，增加其產業競爭力。</p> <p>4. 請增加職前教育訓練及考核，避免爭議。市場供需自有市場反映，政府實無需落入爭議，計程車駕駛員如有職前與在職教育訓練制度，其品行、道德、人格、尊嚴自然建立於運輸業及消費市場。</p>	<p>1.依建議內容將專業技術士技能檢定列入實施方案之一，並將進一步洽詢主管機關(行政院勞工委員會職業訓練局)。</p> <p>2.建議內容可列入其他建議事項。</p> <p>3.建議內容可列入其他建議事項。</p> <p>4.建議內容納入本研究制度規劃設計之評估因素。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>本所運管組</p> <p>1. 建議第三章國外計程車駕駛教育訓練建議與第二章文獻回顧合併。</p> <p>2. p.92,93 有關方案的研擬有疏漏部分，建議重新檢視並剔除不可行的方案(如臨時執業登記證在執業登記證考試前取得)。</p> <p>3. 第五章系統從 user view 觀點分析，但卻無法與平台功能架構相連結，建議應做適當說明。建議應先對系統塑模(Modeling)，透過塑模，才可對即將開發的系統有更好的了解；利用塑模，才可幫助我們預見將來</p>	<p>1.依建議內容於期末報告中將第二、三章合併為文獻回顧與探討。</p> <p>2.依建議內容重新研擬方案，並設計評估調查表進行方案評選。</p> <p>3.依建議內容對於 e 化平台規劃，將先對系統塑模(Modeling)，除從 user view 外，將對 structure view, behavior view, implementation view 及</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>在系統開發時所會面臨到的問題，及早做修正。除從 user view 外，尚須對 structure view, behavior view, implementation view 及 environment view 觀點進行分析。</p>	<p>environment view 等觀點進行分析與設計。</p>	
<p>中華民國運輸學會</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關報告書需要補充修訂之部分，後續會統一修訂、補充。 2. 研究單位原思考重大事故已無參訓資格，因此未列入定期回訓對象。後續會將發生重大事故者依是否仍具執業資格做一區分，若仍具執業資格，則應要參加定期回訓。 3. 課程時數多寡肯定會對業界有所衝擊，因此如何取捨非常很重要。本研究會進行一完整的規劃。 4. 教育訓練平台會朝向使用者有誘因的方式設計。待全面普及後及才思考是否強制執行。 5. 駕駛員了解自身性向也是很重要的，因此除了對產業的了解外，對自己是否適合加入此行業，本研究會列入參考。 6. 臨時登記證是一個新的想法，會不會造成行政單位困擾？或是會產生更好的效用，未來會納入評量。 7. 革新是必要工作，本研究規劃採用漸進式改革，以避免過大衝擊。 8. 新制度的建立要在業界不反對的情況下才有推動的力量，未來將持續與業界溝通以汲取更多經驗與想法。 	<p>略。</p>	
<p>主席結論</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本研究過程一定會考慮現況，否則再好的規劃與設計若無法與現況結合以致無法執行也不妥當。 	<ol style="list-style-type: none"> 1.敬悉。 	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>2. 方案的實施除了其方案本質好之外，還要在適當的時機推動，否則倉促推動失敗的結果，會導致日後推動更為困難。所以本案後續研究過程一定會將實務現況一併納入考量。</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>	<p>2.遵照辦理(制度規劃與設計一定會將實務現況一併納入考量)。</p> <p>3. 敬悉。</p> <p>4.遵照辦理(如本審查意見處理情形表)。</p>	
--	---	--

附錄 5 期末報告審查意見處理情形表

□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(I)

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>內政部警政署莊鴻鈞副組長</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 報告書資料對警政署未來推動職前與在職教育訓練有相當助益，特此致謝。 2. 營業區域劃分與分區測驗劃分常造成駕駛朋友考試的困擾，目前採用協商方式辦理，屬於臨時性的方式，未來還是有必要透過法制化程序建立完善的機制。 3. 有關法規的案例分折，應加強案例的法律分析。禮儀服務也有許多成功案例，也都可以放在課程中說明，比較有說服力。 4. p175 事故處理僅列消防與警察單位，建議把保險公司也加入。因為事故後的保險理賠也很重要。 5. p178 經費來源僅寫勞委會，還有許多其他主管機關(如交通部、經濟部等)也可以一併納入。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 警政署未來推動職前與在職教育訓練，本研究將全力支持協助。 2. 營業區域劃分與分區測驗劃分應有一致性作法，本研究建議交通部與內政部共同研定營業區域劃分方式與區域範圍。 3. 有關法規、禮儀服務等各訓練課程，在教材內容的撰寫上均會加入案例，提升說服力。 4. 依建議的意見，於期末報告修正內容中將保險公司納入事故處理單位。 5. 依建議的意見，納入期末報告修正內容中將交通部、經濟部等一併納入經費來源。 	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>交通部路政司張舜清科長</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 報告書資料收集與整體結構都相當嚴謹與完整。 2. 在職前教育訓練方式採用方案 3 亦表贊同。教育訓練與講習做適度的區分是很好的構想。設計制度中的在職訓練分為定期回訓與不定期招訓，講習是司機自我經營能力的提升，可分為自我參加課程或政府辦理的方式。 3. 地理環境究竟是考前就要了解還是考後再加強訓練，可再思考。 4. 優良駕駛員也可考慮列入將來師資 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 敬悉。 2. 依建議的意見，於期末報告第四章中說明講習是司機自我經營能力的提升，並規劃自我參加課程（選修）與政府辦理課程（必修）的方式。 3. 考前的訓練著重營業環境的認識，而考後部分則加強營運路線的熟悉，依情況不同予以不同訓練內容。 4. 依建議的意見，對於優良駕 	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>來源，駕駛員的訓練時數也可做為取得個人計程車牌照的門檻。</p> <p>5. 制度的推動需要法規配合，但也應有適當的鼓勵與誘因。在職訓練應加入適當誘因，避免對現有業者衝擊過大。職前教育訓練有其迫切性，長遠而言對整個產業有朝向良性、正面發展的意義，且對現有從業人員影響不大，可優先執行。</p>	<p>駛員經評選合格者，可納入師資來源。另外，將駕駛員的訓練時數列入取得個人計程車牌照的門檻之意見，納入本研究第 7.2 節建議事項。</p> <p>5.有關制度的推動需要法規配合，以及適當的鼓勵與誘因設計，將納入本研究第二年期加以規劃研擬。</p>	
<p>交通部</p> <p>1. 本案既已針對計程車駕駛人及管理者分別進行問卷調查，建議可就相同之問項進行交叉分析，例如：P.81 表 4-6 調查計程車駕駛人課程之優先順序排序前 5 名分別為：1.相關法規2.安全駕駛3.外語會話(管理者調查為第 10 名)4.基本禮儀 5.事故處理；至於 P.105 表 4-30 調查計程車管理者課程之重要性排序前 5 名分別為：1.安全駕駛 2.相關法規 3.基本禮儀4.事故處理5.地理環境(駕駛人調查為第 8 名)。由此可見，駕駛人及管理者看法大致類似，不同處在於管理者認為應加強地理環境而駕駛人則認為應加強外語會語。</p> <p>2. P.103 由計程車管理者調查問卷可知，敘述性統計之問項尚包括年齡及學歷，建議應於表 4-27 一併統計分析。</p> <p>3. P.137 第 4.4 節學者專家意見是否係源自於兩次學者專家座談會之意見，建請補敘。</p> <p>4. P.149 表 5-2 及 P.150 表 5-3 建議整併。</p> <p>5. P.152 「處罰例例第 37 條第 2 項及第 12 項」，經查該條文並無第 12 項。</p> <p>6. P.187 策略三執業教育訓練區域劃分可與營業區域結合乙節，經查目前營業區與執業登記係分屬監理單</p>	<p>1.有關兩份問卷分析的結果與相關性比較，已於期末報告第三章修正補充。</p> <p>2.依建議的意見納入期末報告第 3.3 節中增列修正。</p> <p>3.該小節係兩次學者專家座談會之意見彙整，依建議意見補充說明會議討論議題與出席單位人員。</p> <p>4.依建議事項，於期末報告將此二份表格加以彙整合併。</p> <p>5.第 12 項屬誤植，係為第 3 項，已檢核修正。</p> <p>6.營業區劃分因涉及交通與警察兩機關的管轄權限，目前警察機關所辦理之「分區</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>位及警察單位權責，文中提及臺南市計程車駕駛人於南市交通隊報名後，需前往嘉義區監理所參加測驗及講習，和過去在交通隊報名後，擇日於臺南市舉行測驗方式相異，經查近年來計程車營業區劃分並未調整，會產生這樣的現象，應與營業區無涉。</p> <p>7. P.190 提及汽車運輸業管理規則第 96 條之 1 有關計程車諮詢委員會難以發揮綜效，擬由特別法通過設置分區管理中心乙節，依據行政程序法第 16 條規定：「行政機關得依法規將其權限之一部分，委託民間團體或個人辦理」，相關管理機制如涉及修正母法，因難度較高且曠日費時，建議如有必要，可先朝檢討修正交通部或內政部主管之子法來研議。</p> <p>8. P.194 表 6-5 行政規則所列「計程車運輸合作社設置管理要點」，經查業於 93 年 9 月 8 日由交通部會銜內政部廢止在案，爰建議刪除；另該表劃線處係指何意？併請加註說明。</p> <p>9. P.194 第 6.3.2 建議修訂計程車駕駛人執業登記管理辦法乙節，請研擬具體修正條文，俾利法制作業參考。</p> <p>10. 96 年度工作項目需完成至少兩門 e 化課程，請確認是否完成？</p>	<p>測驗與講習」，其分區劃分考量係因部分縣市報名測驗與講習人數過少，因此以各區監理所管轄縣市為分區範圍，各縣市資源加以整合利用。</p> <p>7. 本意見將納入期末報告修正建議中，建請行政機關酌參。</p> <p>8. 遵照審查意見，已將該法規刪除；劃線處亦刪除。</p> <p>9. 依建議事項，於期末報告研擬具體計程車駕駛人執業登記管理辦法修正條文，供行政機關參考。</p> <p>10. 本研究已完成兩門以上 e 化課程之開發，並將其建置於計程車駕駛學習網站中。</p>	
<p>交通部公路總局</p> <p>1. 本研究報告蒐集相當多其他國家的資料，各國國情雖有不同，但在計程車管理或是教育訓練方式、時數方面，其他國家的資料還是極具其參考價值。</p> <p>2. 因應我國加入 WTO，且國際化社會是未來的趨勢，外語的教育訓練勢必不可少。</p> <p>3. e 化教學的構想很好，但是否能予以落實？尤其未來督導、控管部分恐怕很難實施。</p> <p>4. 講習、訓練若要委外辦理，報告書中</p>	<p>1. 敬悉。</p> <p>2. 外語的教育訓練已納入在職訓練之自選課程規劃中，由駕駛員自行選擇參訓語言課程。</p> <p>3. e 化教學係駕駛員學習與資訊提供的平台，目前僅供駕駛員資訊獲取與練習之用，並無督導或認證控管機制。</p> <p>4. 有鑑於駕訓班等民間辦理</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>應提出詳細辦法，以供未來實施參考。初期建議由公私立大專院校、機關辦理，較不建議由駕訓班辦理。俟駕訓班辦理教育訓練業務較上軌道後，再考慮擴展至駕訓班辦理會比較適當。</p> <p>5.現行執業登記證講習訓練 6 小時的確過短，建議在警方經費、人力充足下做適當調整。</p> <p>6.報告書中短中長期方案規劃很好，惟未來還需要透過公聽會徵得多方意見後，再予以實施較為妥適。</p>	<p>講習，僅落實術科操作，而學科的講授卻流於形式，本研究參照建議事項納入以公私立大專院校、機關為優先委外機構。</p> <p>5.本研究已規劃建議增加職前與在職訓練時數（詳如第四章），並建請警政署酌參辦理。</p> <p>6.本研究中、長期各項方案規劃，將持續舉辦公聽會聽取各界先進的意見，再檢討修正方案。</p>	
<p>內政部警政署</p> <p>5. 有關報告書數字編排已有規範，另報告書中有許多錯別字或是漏字，建議報告書能予以統一修正。</p> <p>6. p.66 二、(一)「測驗科目及格率過高…」，是過去資料，建議把時間點說明清楚。</p> <p>7. p.195，一、在職訓練以明文規定，但卻未落實執行，(98 年開始實施)。二、中央未統一講習規範，有關臺北市為例，是過去很久以前的事，是否需要在文章強調？請參考。</p>	<p>1.依建議意見已完成修正。</p> <p>2.依建議意見，對於內容敘述已完成修正，並感謝提供更新資料。</p> <p>3.依建議意見，針對內容敘述已完成修正。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>臺北市政府交通局</p> <p>1. 報告書 P16 提及計程車駕駛講習作業方式，為過去本府警察局委託本市汽訓中心所辦理之講習及測驗，建請於文中交待清楚。</p> <p>2. 報告書 P139(七)外語課程所引用本市汽訓中心計程車駕駛英、日語檢定相關數據謹提供更新資料如下：至 96 年 11 月底已有 1087 位計程車駕駛通過英語檢定，日語部分也有 209 位駕駛完成課程，並有 57 人通過日語檢定。</p> <p>3. 6.4 計程車駕駛教育訓練試辦計畫(草案)訓練課程分為一般學科及專業學科，P199 五、授課師資遴選規定(一)師資來源應指專業課程部</p>	<p>1.依建議意見，針對過去臺北市政府警察局委託市汽訓中心所辦理之講習及測驗，再予以修正交待清楚。</p> <p>2.依建議內容修正，感謝提供更新資料。</p> <p>3.依建議的意見納入期末報告修正內容。本研究將建議曾獲優良駕駛之計程車駕駛有條件納入專業課程之</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>

<p>分，建請釐清。另外，建議將曾獲優良駕駛之計程車駕駛納入專業課程之師資來源。</p> <p>4. 目前計程車駕駛之退休是沒有保障的，在 P204 計程車駕駛退休制度之規劃，描述現行勞工之退休制度，提及公車駕駛之退休概況，並未說明計程車駕駛，建請補充說明。</p>	<p>師資來源。</p> <p>4.依建議的意見，於期末報告補充說明計程車駕駛之退休概況。</p>	
<p>中華民國計程車客運商業同業公會</p> <p>1. 目前執業登記證先考試再訓練並不合常理，應先予以訓練後再考試。訓練時數 3~5 天都可以，但是必須全國一致。</p> <p>2. 在職訓練也很重要，每年審驗執業登記證時，應有 4~8 小時的在職訓練，且必須有全國一致性。</p> <p>3. 我國計程車營運狀況的確與國外不盡相同，為保障駕駛員生活，建議計程車駕駛員應強制加入勞保。此外，本研究規劃出的各類教育訓練課程對計程車駕駛員而言都很重要，但最重要還是執行時必須全國一致。</p>	<p>1.有關訓練的方案及時數已於書面資料敘明，建議行政機關必須全國有一致性作法。</p> <p>2.4~8 小時的在職訓練，且必須有全國一致性，係本研究建議在職訓練方案，將建議行政機關參考實施。</p> <p>3.計程車駕駛員強制加入勞保規定，已列入本研究建議行政機關實施事項。</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>
<p>中華民國計程車駕駛員職業工會總會</p> <p>1. 線上測驗很難去稽核是否本人受測，因此其成績有效度會遭受質疑。</p> <p>2. 臺灣的計程車產業環境的確與國外不同，大部分都是兼具老闆與駕駛雙重身份，因此其盈虧自負、退休金自己準備。據了解勞委會正在規劃自營僱主與不固定僱主等兩套退休制度，會開放給計程車駕駛參加，但是沒有強制性。目前勞工保險條例並沒有強制規範計程車駕駛必須加保，建議在交通法規能夠加入強制加保，如此才能對職災有一定的保障。</p> <p>3. 經費的問題有部份可以向勞委會爭取，本會目前已經快要取得 TTQS 認證，一旦通過認證，本會就可以申請教育訓練開班的班別。若警政</p>	<p>1.線上測驗僅供駕駛員練習之用，未來可比照托福考試至指定場所與設備加以測驗評量。</p> <p>2.本研究已建議由內政部警政署執業登記證審驗或監理機關職業駕照查驗時一併查核有無加入勞保。</p> <p>3.本研究已納入 TTQS 認證機制，未來委外實施教育訓練機關及經費來源，將與勞委</p>	<p>同意研究單位處理意見</p>

署未來實施教育制度時，本會可以配合	會及公（工）會合作。	
<p>中華民國汽車運輸業駕駛員全國總工會</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本研究很多部份都參考日本作法，但是日本的計程車經營環境與臺灣相差甚大，日本的計程車駕駛皆受僱於公司，臺灣則以靠行、個人為主，若要計程車駕駛參加教育訓練課程，還是必須要考慮到誘因，否則再好的規劃都會變成空談。 2. 勞保有傷病給付、老年給付等福利措施，對計程車駕駛而言相當重要。有關退休制度之規劃，應先考量是否強制計程車駕駛加入勞保。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日本或其他國家制度與作法，僅供本研究研擬國內實施制度之參考，有關國內計程車以靠行、個人為主，若要計程車駕駛參加教育訓練課程，還是必須要考慮到誘因，均為本研究規劃實施方案之重要考慮因素。 2. 本研究建議強制計程車駕駛加入勞保，並由內政部警政署執業登記證審驗或監理機關職業駕照查驗時一併查核有無加入勞保。 	同意研究單位處理意見
<p>中華民國計程車駕駛員職業工會總會</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本研究的教育訓練制度規劃的很好，駕駛員也都有意願配合，關鍵還是政府必須要有決心執行。 2. 執行時一定要有相對誘因，否則現行計程車司機收入微薄，還要接受這麼多嚴格的訓練，一定會有反彈。如果司機收入好，再嚴格的訓練司機都能接受。 3. 現行計程車管理可說是分頭馬車在進行，不同的業務有不同的主管機關外，針對不同型態的經營業者也有不同的管理標準，非常不公平。例如現在的衛星車隊，就沒有訂定一套管理辦法，讓處處受到政府管制的計程車無線電台相當不滿政府製造這種不公平競爭的現象，主管機關應予以正視。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本研究的教育訓練制度規劃，將建議主管機關必須要有決心執行。 2. 本研究所規劃研擬之推動計程車駕駛教育訓練制度，將納入誘因設計，以利執行。 3. 本研究僅就教育訓練制度，進行探討，有關於衛星車隊之主管權責，並不在本研究範圍，建議事項將列入其他建議事項。 	同意研究單位處理意見
<p>本所運管組</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. p.47 頁表 2-4 比較各國城市駕駛員身體健康要求中，我國只繳交體檢書，其中體檢項目為何？應詳細臚列，以利與其他城市比較。另 p.48 各國城市為取得營業執照需花費金額，建議增列約合新台幣多少元， 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依建議的意見，於期末報告修正增列我國體檢項目、取得營業執照需花費金額約合新台幣多少元。 2. 依建議的意見，修正牌照凍結之行政命令已屬無效，並 	同意研究單位處理意見

<p>以利與國內現況比較。</p> <p>2. p.62 敘述自民國 67 年牌照凍結後，政府即不再受理計程車客運業之申設。實務上自行政程序法正式實施後，該凍結行政命令已屬無效，目前公路主管機關並未對計程車客運業之申設有所限制。另同段敘述「依據法院之見解，目前靠行屬信託關係…」等云云，建議將法院原解釋文號或判決字號詳列，以供參考。</p> <p>3. p.100(九)之分析與表 4-26 呈現結果不同，請檢視。</p> <p>4. p.140(四)推動經費提及提撥產值 1%當作教育經費，其具體作法為何？請補充說明。</p> <p>5. p.144 表 5-1 所述法人機構與民間機構之差異為何？</p> <p>6. p.149 規劃之職前教育訓練課程內容似乎無法完全與 p.58 所規劃之課程相對應；另 P.196 試辦計畫似乎又無法與 P.149 規劃之課程相對應，請檢視。</p>	<p>將「靠行屬信託關係」之法院原解釋文號或判決字號詳列。</p> <p>3.該分析表說明錯誤部分，已完成修正。</p> <p>4.有關推動經費提及提撥產值 1%當作教育經費，係指主管機關應重視計程車駕駛教育訓練之重要性，由政府編列相關預算經費或由駕駛人負擔部份經費，落實本研究所研擬之教育訓練制度，具體作法將補充說明。</p> <p>5.法人機構係指在內政部立案之人民團體（如運輸學會等），而民間機構係指營業登記之公司機構（如汽車駕駛訓練班等），其差異將於期末報告修正。</p> <p>6. p.58 之課程係本研究先期作業所整理出相關系列課程，並將其列為問卷與訪談時之參考資料，p.149 規劃之職前教育訓練課程內容係經由問卷調查與專家訪談所建議之優先課程加以設計。另 P.196 試辦計畫將配合問卷調查與專家訪談所建議之優先課程加以修正。</p>	
<p>中華民國運輸學會</p> <p>1. 文字疏漏或錯字將按照各單位意見修正。</p> <p>2. 報告書會針對勞保敘述部分補強。</p> <p>3. 國內外制度與當地計程車經營環境是否有關，將進一步檢核。</p> <p>4. 平台是提供駕駛另一個學習方式，提供計程車駕駛模擬測驗，實際測驗還是要到警政署考試。</p> <p>5. 工會目前比較欠缺的是師資部份，本研究將提供各類科師資名單之建議。</p> <p>6. 若訓練能量足夠的話，每年利用換照時間實施在職教育訓練是長期規</p>	<p>略。</p>	

<p>劃目標。</p> <p>7. 報告書中有關過去制度與現況有落差的部份，後續會更新相關資料。</p> <p>8. 駕訓班目前術科部份皆有落實執行，學科部份就較弱，應與考試是否容易有關。若考試非常容易通過，學員透過自習的方式就可以拿到很好的成績，相對教育訓練就顯的較不重要。</p> <p>9. 駕駛員與管理者雙方意見的共同點或差異點，將再進一步進行交叉分析。</p>		
<p>主席結論</p> <p>1. 本研究計畫成果大體上符合業界想法，惟如何執行應是本案後續之主要課題，除教育制度外，教材的設計能讓駕駛員吸收更為重要。此外，也請針對政府各相關部門的資源與職掌加以整理。</p> <p>2. 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。</p> <p>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。</p> <p>4. 後續行政作業流程請與承辦單位密切聯繫，12/21 前完成研究報告修訂工作。</p>	<p>1.敬悉。</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>



計程車駕駛職前與在職 教育訓練制度之規劃與建立(I)

A study on the training system of taxi driver(1)

簡報大綱

1. 緒論
2. 文獻回顧
3. 計程車駕駛教育訓練課題
4. 計程車駕駛教育訓練問卷調查分析
5. 計程車駕駛教育訓練制度之建立
6. 計程車駕駛教育訓練制度推動策略
7. 計程車駕駛教育訓練e化平台
8. 結論與建議

一、緒論-【計畫背景】

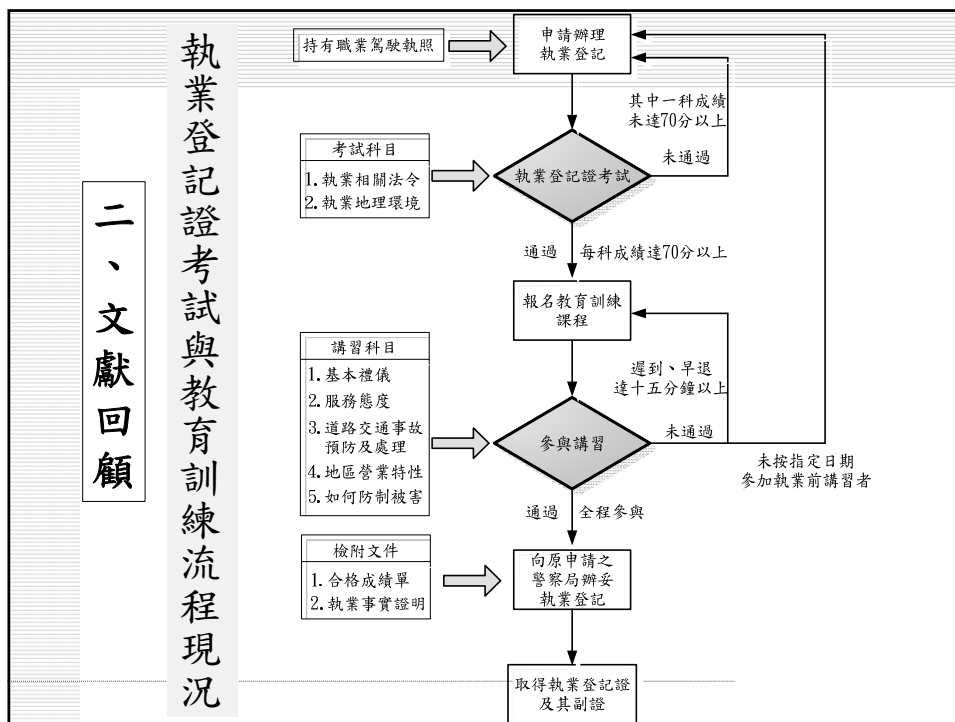
- 目前全國計程車約9萬5千輛，計程車駕駛員約13萬3千餘人，每日載客數約128萬輛次，約200萬人次以上，為重要大眾交通運輸工具。
- 目前國內計程車駕駛人之教育訓練，僅於取得執業登記證前之8小時測驗與講習，內容相當有限，對於計程車駕駛人之助益不大，對提昇駕駛人素質亦相當有限。
- 駕駛人未具應備之專業知識與法律常識，以及未充分了解該行業之營業特性與願景，皆為影響營運市場穩定狀態之主要因素。

一、緒論-【四大挑戰】

- 如何設計一個制度、一套課程，具備足夠的彈性與深度，廣泛適用在教育與成長環境差異極大的計程車駕駛族群。
- 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。
- 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。
- 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。

二、文獻回顧-【講習規定】

- 依據內政部警政署2006年12月26日修正警察機關辦理營業小客車駕駛人執業登記管理事項作業要點第五點規定如下：
 - － 時間：測驗二小時、講習六小時，合計為八小時。
 - － 同一區域之直轄市、縣（市）警察局得自行、相互委託或委託相關機關（構）或團體辦理。
 - － 測驗：包括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，每科測驗成績均以七十分以上為及格；二科均及格者始得參加講習。
 - － 講習：包含基本禮儀、服務態度、道路交通事故預防及處理、地區營業特性及如何防制被害等。



二、文獻回顧-【訓練制度比較】

城市	職前教育訓練時數	在職教育訓練時數	語言能力
舊金山	28小時	無	具有聽說讀寫英文的能力。
紐約	80/24小時	每2年4小時外加每3年6小時防禦駕駛。	必須通過英語能力測驗。
東京	3天	不定期	N/A
新加坡	90小時	每6年10小時	會說英語及其他一種官方語言。
倫敦	全倫敦駕駛執照，平均需34個月，郊區駕照平均約需26個月。	N/A	無
多倫多	17天	N/A	N/A
阿德雷得	90小時課程訓練 20小時道路訓練	N/A	最終資格認證測驗包含一個英文面試
台北	8小時	無	無

三、課題探討-【計程車管理機構】

- 先進國家大型城市對於計程車管理通常有一獨立的管理單位。
 - － 美國紐約之計程車與小型巴士委員會
(Taxi and Limousine Commission, TLC)
 - － 英國倫敦之公共運輸處
(Public Carriage Office, PCO)
 - － 日本東京之財團法人東京計程車中心
- 不同型式之計程車管理機構的權責範圍不同，通常越偏向公部門性質的機構，越具備政策制訂與行政裁量的權力；而越偏向私部門，則需要政府授予權力或委託辦理，才可行使職權。

【東京計程車中心】

名 稱	財團法人東京計程車中心 (平成14日變更舊名「東京計程車近代化中心」)
所 在 地	東京都江東區南砂7丁目3番3號
代 表 人	會長職務代行者專任董事 河原 浩
設 立	昭和44年12月24日
法律依據	昭和45年5月19日導正計程車業務臨時措施法 平成14年2月1日導正計程車業務特別措施法
主要業務	(一)登記業務 (二)指導業務 (三)地理考試 (四)相關資訊之通知或公告 (五)優良事業者之分級 (六)乘客申訴、遺失物處理業務

三、課題探討-【計程車駕駛訓練學校】

- 國外先進國家(英國、美國與澳洲等)多核准民間成立計程車教育訓練學院
 - 美國紐約TLC核定4所計程車駕駛教育訓練學校
 - 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
 - 美國舊金山核准2家計程車駕駛教育訓練學校
 - Flag-A-Cab Taxi School
 - Taxi Driver Institute
- 設立計程車駕駛訓練學院具有以下優點：
 - 確保教育訓練師資來源與品質。
 - 提升教育訓練課程與教學品質。
 - 減低政府負擔計程車駕駛教育訓練預算。
 - 降低政府行政管理負擔。

三、課題探討-【教育訓練課程】

基礎認知	<ol style="list-style-type: none"> 1. 計程車產業環境與制度說明。 2. 計程車與駕駛人之意義與功能。 3. 計程車營運相關之法令規章。 4. 計程車駕駛服務態度。 5. 生涯規劃。
營業技能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 城市基礎環境認識。 2. 城市街道路名認識。 3. 城市地標位置認識。 4. 路徑規劃。 5. 科技輔助設備使用。
服務技能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一般旅客服務。 2. 特殊旅客服務。 3. 觀光旅遊導覽。 4. 顧客關係管理。 5. 語言能力。
安全保障	<ol style="list-style-type: none"> 1. 計程車道路行車安全。 2. 事故處理暨救護處置。 3. 駕駛與乘客犯罪預防。 4. 計程車防衛駕駛。
身心管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 職業病與健康知識。 2. 壓力管理。

三、課題探討-【臨時職業登記證】

紐約	學習計程車營業之各項服務技能與態度，並檢視駕駛是否適任。	計程車駕駛在完成教育訓練並通過計程車與小型巴士委員會(TLC)之測驗後，取得為期1年之試用資格。試用滿1年後，TLC再視其試用期間表現，決定是否核發計程車駕駛執業登記證。
舊金山	做為執業登記測驗通過之證明。	計程車駕駛通過測驗後發給臨時執業許可證，再到稅務部門申請取得正式執業許可登記證，約在取得臨時執業許可證後的8週內可以辦理完成。
阿德雷得	做為道路訓練之臨時證使用。	計程車駕駛完成訓練課程後，將結業證明文件、三個月內的健康及視力證明書、個人治安申請表繳交至南澳大利亞運輸服務中心，可領取臨時計程車駕駛認證。駕駛員攜帶臨時駕駛認證以及行車紀錄本，在一名監督人的陪同下，完成20小時的道路訓練，並填寫行車紀錄本，通過最終資格認證測試後，正式取得計程車營業駕駛資格。

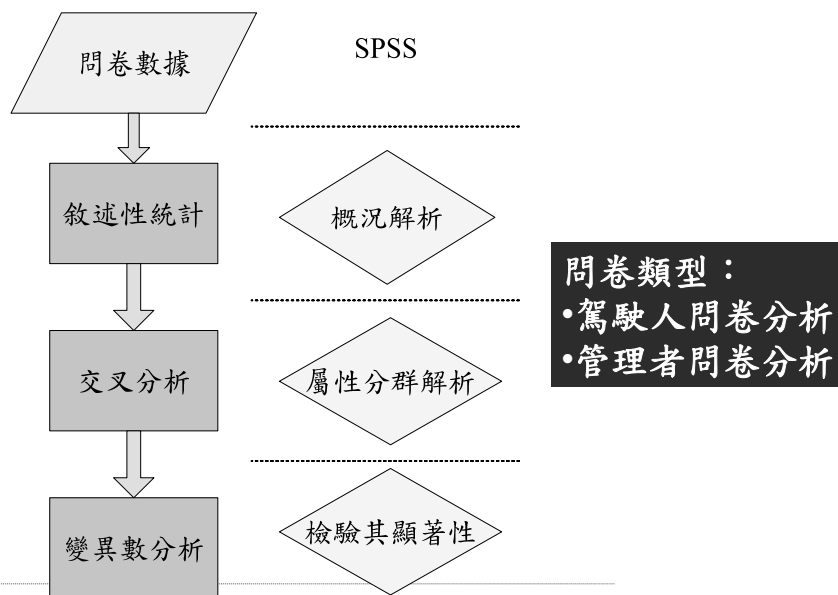
三、課題探討-【現況缺失】

- 測驗科目及格率過高，未能有效達到篩選的目的
- 講習時數僅有6小時，難以發揮教育訓練之功效
- 相同營業區內講習未有一致標準
- 講習課程科目不足，無法令駕駛人具備專業服務知識
- 講習內容未能統一訂定，各地方講習品質不一
- 授課教師與教材未有規範，難以確保教學品質
- 教育訓練機構未有規範，難以確保學員權益

四、問卷分析-【設計概念】

因素構面	衡量變數	問卷題目設計方向
駕駛人屬性	社經資料	性別
		年齡
		學歷
		駕駛年資
	經營型態	計程車屬性
工作經驗與感受	車隊型態	車隊加入型態與否
	現況感受	工作時間自由程度
		收入水準
		社會地位高低
		認同為長期事業
	行業認知	服務業
		專業能力
教育訓練及退休制度意見	政府政策	訓練課程規劃
		未來擬推動教育機構與退休制度接受度

四、問卷分析-【分析流程】



四、駕駛問卷分析-【駕駛經驗與感受】

- 工作時間自由
 - 有53%的計程車駕駛人認同工作時間是自由的，僅8%駕駛人認為工作時間並不自由、其他或無意見。
- 工作收入水準
 - 有42%的計程車駕駛人是不甚滿意目前的收入，無意見或其他意見共佔有43%，贊成者僅佔有15%。
- 社會地位
 - 有50%持無意見或其他意見，其次，有35%的駕駛人不滿意其社會地位，僅有15%的駕駛滿意其社會地位。
- 專業能力的具備
 - 73%的計程車駕駛人認同成為一個計程車司機，需要專業的能力；有20%的駕駛人持無意見或其他意見。僅有7%的駕駛人認為不需要具備專業的能力。

四、駕駛問卷分析-【駕駛經驗與感受】

- 服務業認知
 - 有89%的駕駛人同意此行業為一種服務業，有10%的駕駛人持無意見或其他意見，不贊成的駕駛人僅佔有1%。
- 駕駛工作為長期事業
 - 有40%的駕駛人同意此行業為長期事業，有34%的駕駛人持無意見或其他意見，不贊成的駕駛人也有26%。
- 擔任計程車駕駛工作期間，曾經感到困擾的課題：

項目	次數	百分比
與顧客語言不通	588	56.1%
不熟悉道路地理環境	269	25.7%
不熟悉交通法規	278	26.5%
不清楚自身權利與義務	288	27.5%
不擅長提供滿足顧客需求的服務	225	21.5%
其他	35	3.3%

四、駕駛問卷分析-【課程重要性排序】

項目名稱	第一重要		第二重要		第三重要		總分	排序
	次數	得分	次數	得分	次數	得分		
未作答	154		235		337			
相關法規	197	591	92	184	73	73	848	1
地理環境	40	120	63	126	37	37	283	8
地圖查閱	23	69	20	40	26	26	135	10
殘胞協助	14	42	20	40	17	17	99	12
人際關係	22	66	18	36	17	17	119	11
客戶管理	16	48	15	30	14	14	92	13
外語會話	128	384	86	172	84	84	640	3
車輛保養維修	61	183	90	180	79	79	442	6
急救訓練	18	54	60	120	41	41	215	9
犯罪預防	41	123	57	114	47	47	284	7
安全駕駛	167	501	101	202	67	67	770	2
事故處理	77	231	78	156	107	107	494	5
基本禮儀	86	258	112	224	98	98	580	4
其它	4	12	1	2	4	4	18	14

四、駕駛問卷分析-【相關政策意見】

項目名稱	次數	百分比
開辦駕駛人訓練學校		
非常贊成	144	13.7%
贊成	580	55.3%
普通	222	21.2%
不贊成	68	6.5%
非常不贊成	11	1.0%
是否需要政府的協助，做好計程車駕駛人之退休生涯規劃		
非常贊成	280	26.7%
贊成	495	47.2%
普通	188	17.9%
不贊成	59	5.6%
非常不贊成	6	0.6%
若有完善的退休生涯規劃，有助於提升駕駛人對此行業的認同感，並願意以此職業為終身事業		
非常贊成	304	29.0%
贊成	475	45.3%
普通	198	18.9%
不贊成	48	4.6%
非常不贊成	9	0.9%

四、駕駛問卷分析-【開放性填答】

項目		次數
贊許教育訓練及退休制度之建立		24
反對教育訓練制度之建立		5
主要歸類	項目	次數
教育訓練及退休制度	安全駕駛訓練	2
	素養與禮儀	8
	駕駛人資格	7
	加強語文能力	6
	退休制度	3
	駕駛人健康管理	2
	其它類教育	3
現況意見	供需問題	5
	顧客服務問題	11
	社會地位	4
	收入及工作時間	13
	其它觀點	21

四、管理者問卷分析-【基本資料】

屬性變數	項目說明	次數	百分比
受訪者服務單位	警察機關	22	43.1%
	交通與監理機關承辦人	14	27.5%
	商業公會、會員工會	12	23.5%
	遺漏值	3	5.9%
	合計	51	100%
受訪者服務年資	未滿5年	17	33.3%
	5~未滿10年	8	15.7%
	10~未滿20年	7	13.7%
	20年以上	11	21.6%
	遺漏值	8	15.7%
	Total	51	100.0%

四、管理者問卷分析-【現況講習】

- 取得執業登記證前的講習課程四科共6小時，對計程車駕駛人的執業技能與專業素養提昇是不足的？

項目名稱	次數	百分比
非常同意	14	27.5%
同意	26	51.0%
普通	5	9.8%
不同意	3	5.9%
非常不同意	2	3.9%

四、管理者問卷分析-【可加強之訓練課程】

- 職前講習內容，應加強之教育訓練課程共14項(可複選)

教育訓練課程名稱	次數	百分比
相關法規	44	86.3%
地理環境	22	43.1%
地圖查閱	3	5.9%
殘胞協助	10	19.6%
人際關係	13	25.5%
客戶管理	8	15.7%
外語會話	15	29.4%
車輛保養維修	13	25.5%
急救訓練	20	39.2%
犯罪預防	39	76.5%
安全駕駛	43	84.3%
事故處理	31	60.8%
基本禮儀	40	78.4%
其他	4	7.8%

四、管理者問卷分析-【課程重要性排序】

課程名稱	第一	第二	第三	第四	加權加總	排序
相關法規	22	3	9	6	121	2
地理環境	2	6	2	5	35	5
地圖查閱	0	0	0	1	1	14
殘胞協助	0	1	1	0	5	13
人際關係	0	2	1	1	9	9
客戶管理	1	1	0	0	7	10
外語會話	0	0	2	3	7	10
車輛保養維修	2	1	0	2	13	8
急救訓練	0	5	1	6	23	7
犯罪預防	1	3	4	9	30	6
安全駕駛	16	18	8	4	138	1
事故處理	0	7	12	4	49	4
基本禮儀	7	7	10	6	75	3
其他	0	2	0	1	7	10

四、管理者問卷分析-【職前講習天數】

- 合理的計程車駕駛人職前講習時間應為幾天？

項目名稱	次數	百分比
1天	16	31.4%
2~3天	25	49.0%
4~5天	8	15.7%
6~7天	2	3.9%
合計	51	100.0%

四、管理者問卷分析-【駕駛教育訓練學校】

- 職前講習由公(工)會或民間組織開辦計程車駕駛人訓練學校(或機構)提供專業教育訓練課程代辦。

項目名稱	次數	百分比
非常同意	18	35.3%
同意	22	43.1%
普通	5	9.8%
不同意	5	9.8%
非常不同意	1	2.0%
合計	51	100.0%

四、管理者問卷分析-【駕駛素質】

- 目前計程車駕駛人的執業技能與專業素養是否參差不齊。

項目名稱	次數	百分比
非常同意	24	47.1%
同意	26	51.0%
普通	1	2.0%
不同意	0	0.0%
非常不同意	0	0.0%

四、管理者問卷分析-【駕駛素質差異項目】

- 參差不齊之項目(複選方式)

項目名稱	次數	百分比	排序
計程車執業相關法規	38	17.8%	2
營業區域內的道路與地理環境	11	5.2%	6
對外籍乘客的外語會話能力	26	12.2%	5
道路安全駕駛及守法程度	47	22.1%	1
對顧客的服務態度	37	17.4%	3
事故處理能力(急救、理賠、求償等)	27	12.7%	4
自我保護觀念與技巧	10	4.7%	7
車輛保養及維修知識	6	2.8%	9
產業營運型態與特性	8	3.8%	8
其他	3	1.4%	10

四、管理者問卷分析-【在職回訓】

- 在職及回訓制度是否能提升專業程度

項目名稱	次數	百分比
非常同意	22	43.1%
同意	26	51.0%
普通	3	5.9%
不同意	0	0.0%
非常不同意	0	0.0%
合計	51	100.0%

四、管理者問卷分析-【在職回訓間隔時間】

- 在職訓練之回訓間隔年期之意見

項目名稱	次數	百分比
一年	10	19.6%
兩年	17	33.3%
三年	11	21.6%
四年	1	2.0%
遺漏值	12	23.5%
合計	51	100.0%

四、管理者問卷分析-【在職訓練時間】

- 每次在職訓練時間。

項目名稱	次數	百分比
1天	27	52.9%
2~3天	21	41.2%
4~5天	3	5.9%
6~7天	0	0.0%
合計	51	100.0%

四、管理者問卷分析-【臨時職業登記證】

- 是否贊成臨時執業登記證之制度

項目名稱	次數	百分比
非常贊成	15	29.4%
贊成	23	45.1%
普通	3	5.9%
不贊成	9	17.6%
非常不贊成	0	0.0%

四、管理者問卷分析-【臨時職業登記證考量因素】

- 實施臨時執業登記證應考量之因素共有六個選項(可複選)

項目名稱	次數	百分比
政府行政作業人力與成本	24	18.2%
駕駛人對試用期的接受度	30	22.7%
落實檢核駕駛人執業技能	30	22.7%
降低駕駛人營運風險	13	9.8%
試用評估基準的客觀性	32	24.2%
其他	3	2.3%

四、管理者問卷分析-【臨時職業登記證試用期】

- 臨時執業登記證之試用期

項目名稱	次數	百分比
6個月以內	32	62.7%
6~12個月內	18	35.3%
1~2年內	1	2.0%
2年以上	0	0.0%
合計	51	100.0%

四、管理者問卷分析-【保障制度】

- 目前擔任計程車駕駛人的退休養老是否缺乏保障

項目名稱	次數	百分比
非常同意	25	49.0%
同意	23	45.1%
普通	1	2.0%
不同意	1	2.0%
非常不同意	0	0.0%

四、管理者問卷分析-【退休生涯規劃1】

- 從事此一職業，做好退休生涯規劃是否重要

項目名稱	次數	百分比
非常同意	23	45.1%
同意	26	51.0%
普通	1	2.0%
不同意	0	0.0%
非常不同意	0	0.0%

四、管理者問卷分析-【退休生涯規劃2】

- 對於若有完善的退休生活規劃，駕駛人願意以此為終生事業之認同度

項目名稱	次數	百分比
非常同意	26	51.0%
同意	22	43.1%
普通	1	2.0%
不同意	1	2.0%
非常不同意	0	0.0%

五、訓練制度-【職前教育訓練關鍵】

- 職業汽車駕駛執照取得
- 執業登記證考試
- 教育訓練課程
- 執業登記證取得

五、訓練制度-【職前方案規劃原則】

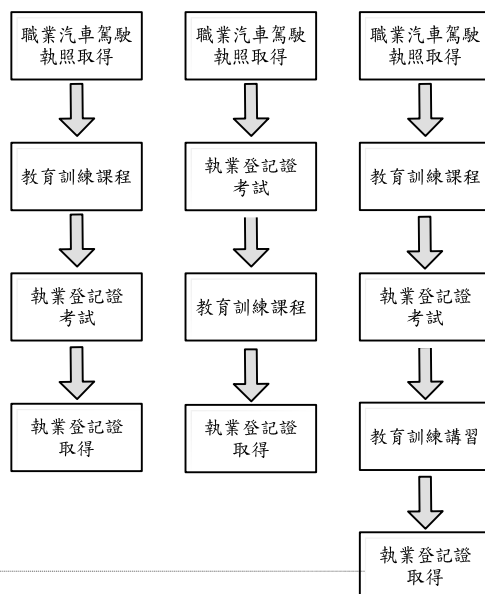
- 「職業汽車駕駛執照取得」
 - － 為方案流程之最初步驟
- 「執業登記證取得」
 - － 為方案流程之最終步驟
- 「執業登記證考試」
 - － 為方案流程之中間步驟
- 「教育訓練課程」應考慮以下兩點：
 - － 需考慮在執業登記證考試前或後，或同時存在於考試前後
 - － 同時存在考試前後時，考試前稱為「教育訓練課程」，考試後稱為「教育訓練講習」

五、訓練制度-【職前方案研擬】

方案一

方案二

方案三



五、訓練制度-【職前方案評選】

- 其中方案一及方案二過去均曾經實施，而且都有一些缺點存在，例如方案一的「現行無相關協助或輔導擔任計程車駕駛人的單位」。
- 方案三所提先由民間機構訓練就業人才，並通過測驗施予講習，再領取證照，此一方案在第二次專家學者座談會中（如附錄二會議紀錄內容），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的制度。

五、訓練制度-【申請執業登記測驗前之「教育訓練」】

- 學員資格
 - － 通過主辦機關所規定之健康檢查標準，包括身體健康、精神、肢體之檢查。
 - － 領有職業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。
 - － 通過警察機關及管理機關審核並無第37條第1項列管犯罪前科紀錄者。
- 課程科目
 - － 安全駕駛
 - － 交通法規及法律常識
 - － 事故處理
 - － 地理環境
 - － 市場資訊
 - － 應為期三～五天學習課程，每天6-8小時。

五、訓練制度-【通過執業登記測驗後之職前講習課程】

- 學員資格
 - 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。
 - 在取得申請測驗合格證明後之訓練期間，不能有處罰條例第37條第2項及第12項之違法、犯罪事件及被起訴案件。
 - 在取得執業登記證到申請考後訓練之期間，駕駛人必須身心健康，並且無行為異常發生。
- 課程科目
 - 相關法規
 - 服務禮儀
 - 急救訓練
 - 犯罪預防
 - 上課日數二天，每天6-8小時。

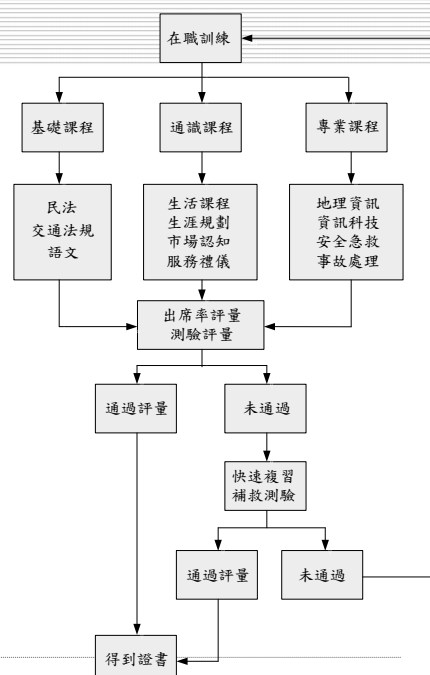
五、訓練制度-【在職教育實施方式】

訓練方式	訓練條件	訓練課程
定期回訓	係指駕駛人每固定年限便要教育訓練機構作職業專業能力及服務水準訓練，並包括健康檢查及換照。此定期課程是屬於強制課程，為在職教育訓練最主要的項目。	1.基礎課程 2.通識課程 3.專業課程
不定期召訓	當相關法令有重大修正，或政府管理政策有重大改變時，無法透過定期回訓即時教育宣導時，則必須採專案方式實施臨時講習；或因發生違規事項，而要求駕駛人到教育訓練機構或政府監理機關加強相關交通法規的課程，這些關於違規講習課程結束後，駕駛人若未能通過測驗或之後仍繼續有違規情況發生，為確保駕駛人服務品質，監理單位可撤銷其職業駕駛執照或執業登記證，要求駕駛人退出計程車市場。	1.法令修正內容 2.交通政策宣導 3.違反相關交通法規內容
自主訓練	業者(車行、合作社或車隊)每年應至少辦理一次在職講習，就其所屬駕駛員實施講習宣導或教育訓練。	1.人際關係、客戶管理 2.安全駕駛技巧 3.地區營運特性

五、訓練制度-【在職回訓條件】

定期回訓條件	不定期回訓條件
<p>係指駕駛人每固定年限便要到教育訓練機構作職業專業能力及服務水準訓練，並包括健康檢查及換照。此定期課程是屬於主動課程，為在職教育訓練最主要的項目，內容有：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.基礎課程 2.通識課程 3.專業課程 	<p>係指因發生違規事項，而要求駕駛人到教育訓練機構或政府監理機關加強違法及相關交通法規的課程，這些關於違規課程結束後，駕駛人若未能通過測驗或之後仍繼續有違規情況發生，為確保駕駛人服務品質，監理單位可撤銷其執業登記證或專業駕駛執照，要求駕駛人退出計程車市場。而不定期回訓課程屬於被動課程。</p>

五、訓練制度 在職教育訓練流程



五、訓練制度-【在職定期回訓科目】

基礎課程	加強駕駛人所需具備之基礎知識，課程項目有民法、交通法規、刑法及語文課程。	4小時
通識課程	屬於鼓勵性質之課程，提升駕駛人對自己行業之認同，也補充其它領域知識。課程項目有生活課程、生涯規劃、市場認知及服務禮儀。	4小時
專業課程	身為專業計程車駕駛人所應具備之條件，此類課程加強駕駛人的專業能力。課程項目有地理資訊、資訊科技、安全急救及事故處理。	4小時

五、訓練制度-【在職不定期回訓科目】

• 基礎課程內容

基礎科目	課程內容
民法	課程內容包含一般民事賠償，也包含和駕駛人執業有關之刑法及刑事責任。另外更加強駕駛人與私人車行間之民事關係及其所負擔之責任。
交通法規	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，及警察行政機關規定駕駛人之規則。
語文	以英語會話課程為主，另外也加開日文課程，供駕駛人選擇。

五、訓練制度-【在職不定期回訓科目】

•通識課程內容

通識科目	課程內容
生活課程	生活課程不僅包含生活中會用到的小知識外，也包含藝術、音樂、環保等實用課程，讓駕駛人有多元的課程能夠選擇。
生涯規劃	生涯規劃課程包括： 駕駛人退休生涯規劃 家庭規劃 時間規劃 旅遊規畫
市場認知	市場認知課程包括針對現有計程車整體環境市場，並針對全國各地之計程車市場作分析。而課程內容也包括整體經濟環境之分析及投資環境分析。
服務禮儀	服務禮儀除職前訓練之標準服務程序外，在在職教育課程中，更加強對於不同國籍之外國人的服務禮儀，提供不同之服務方式。

五、訓練制度-【在職不定期回訓科目】

•專業課程內容

專業科目	課程內容
地理資訊	駕駛人本身營業地區之地理環境 營業區周圍縣市之地理環境 道路路標、號誌修正路段及路線變更之地區
資訊科技	衛星導航系統應用 網際網路使用 教學平台使用 路網系統軟體使用
安全急救	CPR急救 安全駕駛 傷口包紮止血 骨折固定 特殊疾病患者發作之急救處理
事故處理	維持事故現場 火災救助 保護乘客安全 封鎖事故範圍 避免事故造成之更大災害

五、訓練制度-【在職教育訓練時數卡】

計程車駕駛人在職教育訓練時數累計卡						
姓 名		林 大 為		出生年月日		
身分證字號						
地 址				聯絡電話		
序號	課程名稱	時數	日期	訓練單位	承辦人員	備註
1	A					基礎
2	B					通識
3	C					專業

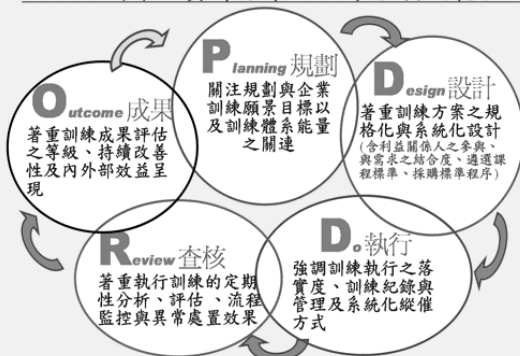
五、訓練制度-【在職課程選擇】

課程種類	課程說明
分級課程	此類課程是按照回訓駕駛人執業年資分成不同的等級，例如初級、進階、高級；第一級、第二級、第三級等等。通識類課程屬於此範圍，因駕駛人在執業的時間及累積經驗不同，其人生階段也不同，在生涯規劃及生活知識方面的需求各年齡層也不一樣，所以駕駛人在選擇課程時，要依自己回訓次數的範圍內選擇其課程，並非所有回訓的駕駛人所上的課程皆相同。
複習課程	此類課程是要讓駕駛人能夠重複訓練其技能，例如急救及事故處理課程，駕駛人在執業時對這些技能都必須相當熟悉，每次回訓作複習可以加強這方面的訓練；另外法律、法規及地理資訊課程則是針對更新的部分作加強；資訊科技的課程也是針對最新的新知作訓練，也可對過去的技能作加強，可依駕駛人需求做調整。
自選課程	除了分級的課程及複習課程之外，自選課程主要是依照駕駛人的需求來自己選擇，例如語文方面，有英文或日文等語文課程，駕駛人可意自己的營業地區或個人需求選擇語言及程度，課程分成基礎、進階或觀光實用外語，駕駛人可自己選擇。另外地理資訊及資訊科技課程，駕駛人也可針對自己本身需求作加強，例如駕駛人想了解自己本身營業區範圍以外的地理資訊、學習更多不同的軟體或網路操作等，可依興趣作不同選擇。

五、訓練制度-【其他配套措施】

- 訓練機構服務品質條件
 - 國際標準化組織(ISO10015)
 - ISO10015為ISO 9000系列之國際標準中，唯一對組織中的人力資源培訓進行規範的標準
 - TTQS標準 (Taiwan Train Quali System, TTQS)

TTQS訓練品質分卡之五環體制規範重點



資料來源:林建山博士 (June 20, 2006) 研究結果之整理彙示

五、訓練制度-【其他配套措施】

- 教育訓練機構組織
 - 政府主管機關可自行制定一套標準來評估教育訓練機構的品質；也可透過民間績效良好之組織或是法人來設計一套有效之評估方式，來讓駕駛人教育訓練機構達到一定水準，不符合標準之訓練機構必須退出市場，也減少市場上過多的供給。
 - 日本講習主辦機關視講習種類而定，主辦機關可為公營或民營機構，民營機構需由公安委員會認可。
 - 法國為道路安全委員會認可之民間機構辦理。
 - 美國駕駛人教育主辦機關則有公立學校及民營駕駛訓練班、駕駛教育學校。
 - 英國駕駛人該善教育課程可由地方政府或私人公司開辦。

五、訓練制度-【職前教育訓練師資來源】

課程名稱	師資來源
安全駕駛	師資來源以警察機關內部防身指導人員為主，另外也可聘任外界此方面之專業人員。
相關法規	師資來源以法律專業人員為主，訓練機構可聘任專門之律師或法律相關從業人員來擔任交通法規及法律教師。
事故處理	各縣市之消防單位及警察單位，提供專業之救災人員來擔任教師。
地理環境	此課程之專業教師來源，可由各地之縣市政府交通局或監理部門，專門規劃都市交通動線之人員，擔任此課程教師。
市場資訊	市場資訊內容不僅包括計程車之市場資訊，亦包括整個社會之經濟情況，所以師資選擇上，不僅要針對計程車市場瞭解，也要熟悉社會經濟，而適合之師資可由政府或各縣市政府從事經濟部門之專業人員擔任。
服務禮儀	服務禮儀課程內容，必須要教導駕駛人一整套標準計程車駕駛人顧客服務規範，目前有許多私人標準客服中心，有許多專業人員；另外台灣客服中心發展協會，亦能提供專業師資。
急救訓練	此課程師資可由台灣救難協會提供，亦可由專業救生人員擔任講師。
犯罪預防	犯罪預防包含潛在犯罪之處理，師資應由資深警察人員或調查員擔任講師。

五、訓練制度-【在職教育訓練師資來源】

課程名稱	師資來源
基礎課程	民法及交通法規課程： 和職前訓練之師資來源相同，聘請法律專業從業人員擔任教師。 語文課程： 聘請合格並具有豐富教學經驗之教師。
通識課程	通識課程內容教生活化，教學方式也能以輕鬆、活潑的方式進行，在各大學內，有許多通識教師，能夠專業地並有系統地規劃通識課程，適合擔任在職訓練通識課程之教師。而通識課程內之市場認知及服務禮儀，和職前之課程內容較不同，較活潑也較多元，可以大學老師擔任此兩門課程之教師，也能夠聽取較不一樣之內容。
專業課程	地理資訊課程： 可由資深優良計程車駕駛人擔任講師，分享自己從業時之豐富經驗，提供更多實務的內容。 資訊科技課程： 課程內容較以軟體操作及網路平台使用為主，所以課程講師應由資訊專業人員擔任，可從私人資訊企業之專業人員擔任之。 急救安全及事故處理課程： 師資來源同職前教育訓練，由消防、警察部門之專業救難人員擔任。

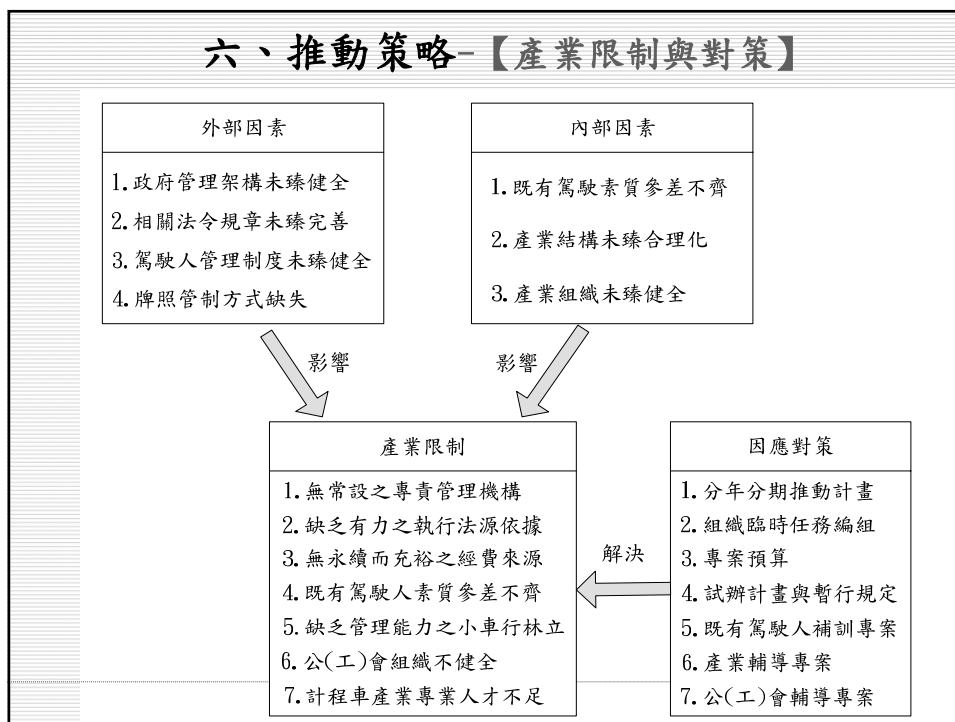
五、訓練制度-【經費來源】

期程	經費來源
短期	短期來說，政府為改善現有計程車市場狀況，舉行駕駛人教育訓練課程，為鼓勵駕駛人參與，政府應採補助為誘因，讓駕駛人願意參與教育訓練之課程，並採其他配套方案，如熱門地點排班、頒發優良證照等，以較”誘導”之方式實施。然經費上，應由中央政府統一編列預算至各縣市、各舉辦之分區域或勞委會職訓局，學費由政府支出，部分教材費用及雜費則由參與之學員自行負擔。
中期	此制度進入中期之後，隨應採學員自行負擔部分費用之方式，政府補助部分學費，而補助之經費來源，仍由中央政府編列預算至各縣市、各地之訓練中心或各地之勞委會職訓中
長期	計程車駕駛人教育訓練制度最高境界，則是期望駕駛人能夠是依”自己必須需要”而參加訓練課程，當長期來說，駕駛人會需要得到課程訓練證照，來取得更多職場機會，如此便會主動參與學習，所以在這個階段，應完全由使用者付費，課程對駕駛人來說是必須的，所以他們願意也必須要負這個費用，如此教育訓練管理單位與機構才能有更充裕之經費繼續經營，提供更優良之教材及課程內容。

五、訓練制度-【經費來源】

經費來源	說明
由行政院勞委會補助	短期來說，訓練課程之費用可由中央或地方政府補助，駕駛人只需確實出席及參加測驗，如此較能吸引駕駛人前來參與。
硬體設備及教材分開	中程來說，教育訓練制度到一個階段後，駕駛人對於參加課程訓練都漸漸地覺得是必要的，如此駕駛人必須自行承擔課程一部分費用，例如政府單位只提供場地硬體設備及師資費用，其他教材費用及雜費等，皆由駕駛人自行承擔。
由駕駛人自行承擔	長程來說，當教育訓練制度成熟，這些課程都是駕駛人的必經之路，應回歸使用者付費，參加訓練者必須繳教訓練課程之學費，其學費包含整個教育訓練所需之成本，例如場地、教材及師資等。而政府對於各個訓練機構之收費也應訂定統一的標準。

六、推動策略-【產業限制與對策】



六、推動策略-【策略規劃】

短期推動策略		中、長期推動策略		
第一年	第二年	第三年	第四年	第五年
試辦計畫為主： ● 民間團體 ● 警察局 ● 品牌車隊 逐步落實制度改善為輔： ● 暫行規定 ● 補訓計畫 ● 輔導專案 ● 預算財源 ● 法令修正		計程車駕駛人教育訓練制度化及法治化： ● 成立計程車駕駛教育訓練學校 ● 實施計程車駕駛教育訓練品質管制 ● 成立計程車管理中心 ● 預算財源法治化 ● 教育訓練標準化 ● 教育訓練區域劃分合理化		

六、推動策略-【策略規劃】

- 相關法規修訂建議
 - 針對職前與在職訓練之時機、方式、機構、時數、課程與收費等有一改變，部分修訂內容可於執業登記管理事項作業要點中納入，唯全國一致性規定尚須納入執業登記管理辦法。
 - 在職訓練已明文規定，但卻未落實執行
 - 中央未統一講習規範
- 計程車駕駛教育訓練試辦計畫
 - 職前教育訓練（與臺北市與臺北縣政府警察局合作）
 - 在職訓練（內政部警政署院頒方案申請辦理）

六、推動策略-【計程車駕駛退休制度之研議】

- 超過60歲職業駕駛人，每一年進行身心檢查與測驗
- 結合在職教育，建立駕駛人提早生涯規劃的觀念
 - (1)建立理財觀念
 - (2)健康的諮詢與身心管理
 - (3)培養第二專長
 - (4)改變居住場所品質，定居養生村
- 購買醫療保險等保險基金，以為健康檢查、治療的準備
 - (1)退休後的醫療支出，需要特別規劃
 - (2)醫療保健規劃
 - (3)建立二十五歲起，投資醫療保險觀念
- 優良駕駛員退休時，給予公開表揚
- 輔導成為義交志工
- 協助新進人員的培訓工作

七、e化教育訓練平台-【交流討論】

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，了解新

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
# 公告專區			
大眾乘客2 管理講師:系統管理員	0	0	無任何討論!--訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
大眾乘客3 管理講師:系統管理員	0	0	無任何討論!--訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
大眾乘客4 管理講師:系統管理員	0	0	無任何討論!--訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
大眾乘客5 管理講師:系統管理員	0	0	無任何討論!--訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
線上學習課程討論 管理講師:	30	32	計程車巡邏車-網站管理員 2007/11/8 下午 09:31:59
# 一對一專區			
個人服務區 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	無任何討論!--訪客 2007/8/6 上午 10:59:21
# 在線上學員			
目前總共發表了 60 篇主題 2 篇文章 目前總共有 12 位註冊會員 目前總共有 1 位使用者在線上 1 位會員及 0 位訪客 最高線上人數記錄為 3 人 [記錄時間: 2007/10/10 下午 11:40:55]			

七、e化教育訓練平台-【線上測驗】

計程車駕駛學習網 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
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

七、 e化教育訓練平台-【學員專區】

計程車駕駛學習網

TAXI DRIVER
學習網

TAXI DRIVER LEARNING
Innovative solution

本系統係由交通部運輸研究所委託財團法人交通建設基金會研發，
版權所有，不得翻印或轉載。如有違反，將依法追究法律責任。

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：

請選擇

• 暱稱：

• 性別：

男

職務：

• 電話：

• 手機：

• 電子信箱：

個人圖示上傳：

無圖片

瀏覽...

清除圖片

(120 * 120 像素，檔案大小不得超出 100 k，限用JPG檔案)

送出

七、 e化教育訓練平台-【創設宗旨】

計程車駕駛學習網

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

本系統係由交通部運輸研究所委託財團法人交通建設基金會研發，
版權所有，不得翻印或轉載。如有違反，將依法追究法律責任。

來賓 您好！

登入

線上: 1人

文章分類：一般大眾

■ 我們的宗旨

本站編輯：2007/10/10

點閱：31

目前計程車駕駛人總數達13萬餘人，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，將是一項艱鉅的挑戰。

「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」。

現有計程車駕駛人，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個一年經驗」、「10個一年經驗」，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。

如何重新點燃計程車駕駛人的學習熱忱，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，注入正面積極、樂觀敬業的新思維。

本學習網設置之目的，藉由計程車駕駛教育訓練課程內容e化，學習者突破時間與空間之限制，利用網頁瀏覽器來查看、瀏覽的一種訓練方式。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，且學生也可以是以根據自己的需求調整進度與內容的掌握。

七、 結論與建議-【結論】

- 「教育是讓人懂，訓練卻是讓人會做」，政府應迫切改善現有駕駛員職前與在職訓練情況，以利改善社會大眾對計程車駕駛之觀感，進而增加收入並提升社會地位。
- 計程車駕駛對於職前與在職教育訓練是有迫切需要的。
- 現有之考試及講習科目的確與駕駛需求有些差異，應立即改善為宜。
- 教育訓練課程委外辦理已獲得管理者高度認同。
- 目前尚未有保障計程車駕駛之退休生涯制度，此亦為穩定計程車市場之重要關鍵，應該設計完善措施來照顧長期投入計程車產業之駕駛。
- e化教育訓練平台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，未來亦可供駕駛教育訓練學校使用，增加多元學習管道。

七、 結論與建議-【建議】

- 現有營業區域劃分有諸多縣市重疊，此應立即改善並配合目前內政部警政署推動之分區測驗與講習制度。
- 計程車駕駛員教育訓練是例行性且專業的行業，並非警政單位之專業，應由民間組織成立計程車駕駛教育訓練學校，可讓專業確實分工。
- 計程車駕駛教育訓練機構之教學品質應有所規範。
- 教育訓練學校經費來源除可由駕駛人支付部分費用外，亦需由其它法源依據增加固定財源。除此之外，需於執業登記管理辦法中允許教育訓練學校收取合理費用，該費用訂定方式由各教育訓練學校提出後經主管機關審議核可，方可實施。

七、 結論與建議-【建議】

- 「訓練業務推動去任務化、委外化或地方化」，類似像日本東京計程車中心的概念即是如此，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、訓練和經營管理等合併。管理中心之行政業務若涉及人民權利義務時，應由法律授權訂定之，避免業務或管理範圍侵犯人民權利。
- 未來無論是試辦計畫或全面推廣，除考慮職前駕駛教育訓練外，亦需考慮既有13萬駕駛人接受教育訓練之權利。另外，駕駛退休生涯制度的建立也應視為政府未來規劃目標。

