

大眾運輸營運與服務評鑑辦法

中華民國93年12月3日交通部交路發字第093B000106號令訂定發布全文
14條，並自發布日施行
中華民國104年11月12日交通部交路字第10450150721號令修正發布第3
條、第5條條文

第一條

本辦法依據發展大眾運輸條例（以下簡稱本條例）第七條規定訂定之。

第二條

本辦法適用之對象，為本條例第二條第二項所列之大眾運輸事業，其營運與服務評鑑，由下列主管機關分組辦理之：

- 1、市區汽車客運業：由直轄市、縣（市）政府辦理。
 - 2、公路汽車客運業：由中央主管機關辦理。
 - 3、鐵路運輸業：由中央主管機關辦理。
 - 4、大眾捷運系統運輸業：由直轄市、縣（市）政府辦理。
 - 5、船舶運送業：由中央主管機關辦理。
 - 6、載客小船經營業：由船舶所在地之航政主管機關辦理；未設航政主管機關之地區，由直轄市、縣（市）政府辦理。
 - 7、民用航空運輸業：由中央主管機關辦理。
- 前項主管機關得委任所屬機關或委託其他機關（構）辦理。

第三條

主管機關辦理大眾運輸營運與服務評鑑，應依據下列評鑑項目及配分，訂定評鑑指標進行考評：

- 一、場站設施與服務：佔總成績百分之十五。
- 二、運輸工具設備與安全：佔總成績百分之二十五。
- 三、旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。
- 四、無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：佔總成績百分之十。
- 五、公司經營與管理：佔總成績百分之二十。

前項評鑑項目及配分，中央主管機關得依不同業態視實際需要調整之。

第四條

主管機關辦理大眾運輸營運與服務評鑑，應依前條評鑑項目訂定評鑑執行要點，載明辦理方式、評鑑指標、計分方式、作業時程及相關書表等事項，公告後實施。。

第五條

主管機關辦理大眾運輸營運與服務評鑑，應成立評鑑委員會，綜理營運與服務評鑑事務。

前項委員會置委員九人至十九人；委員應包含身心障礙者團體代表，其中半數以上委員應遴聘主管機關以外之學者或專家擔任，聘期二年，聘期屆滿得再予續聘一任，續聘委員人數以不超過新聘委員人數為原則。

第六條

評鑑委員會之任務如下：

- 一、評鑑執行要點之審議。
- 二、評鑑作業辦理方式之研議。
- 三、評鑑指標及評鑑資料之審議。
- 四、評鑑成績之審定。

- 五、營運與服務評鑑爭議事項之審議。
- 六、營運與服務評鑑研究發展項目之擬訂。
- 七、其他有關大眾運輸營運與服務評鑑計畫之研議。

第七條

主管機關得於評鑑委員會下設評鑑工作小組，協助辦理下列事務性業務：

- 一、評鑑執行要點之研擬及修訂。
- 二、評鑑作業所需資料之蒐集、調查、整理與分析。
- 三、評鑑指標得分之計算。
- 四、其他評鑑委員會交辦之事項。

主管機關就前項事務性業務，得視實際需要委託公正客觀之公私立機構或法人團體辦理。

第八條

大眾運輸業者應配合主管機關辦理之評鑑，並於評鑑委員、評鑑工作小組或受主管機關委託之公私立機構、法人團體評鑑人員進行調查作業時，提供相關資料。

前項人員進行評鑑調查作業，必要時應出示證明文件。

第九條

大眾運輸營運與服務評鑑結果，分別予以列等如下：

- 一、優等：九十分以上。
- 二、甲等：八十分以上，未滿九十分。
- 三、乙等：七十分以上，未滿八十分。
- 四、丙等：六十分以上，未滿七十分。
- 五、丁等：未滿六十分。

第十條

主管機關對於大眾運輸營運與服務評鑑作業，應每二年至少辦理一次，直轄市、縣（市）政府每年應至少辦理一次。

前項大眾運輸營運與服務評鑑結果，主管機關應予公告及通知接受評鑑之業者，其評鑑由地方主管機關辦理者，並應陳報中央主管機關備查。

第十一條

大眾運輸營運與服務評鑑結果，得作為主管機關有關大眾運輸路（航）線經營權、營運虧損補貼計畫及其他大眾運輸獎助計畫審議之參考依據。

第十二條

主管機關對營運與服務評鑑成績達甲等以上之業者，得核發獎牌、獎狀或獎勵金，並報請中央主管機關公開表揚；評鑑結果有缺失之項目，應通知限期改善，逾期未改善者，予以公告之。

第十三條

主管機關為辦理大眾運輸營運與服務評鑑作業及獎勵所需經費，應循預算程序編列之。

第十四條

本辦法自發布日施行。