

# 臺北市政府聯營公車營運服務獎懲作業要點

中華民國九十年四月十七日臺北市政府北市交二字第九〇二一四七七五〇〇號令訂定發布全文九點

- 一、臺北市政府交通局（以下簡稱本局）為加強督導臺北市聯營公車（以下簡稱聯營公車）之營運管理，落實聯營公車營運服務指標，以提高聯營公車經營績效與服務水準，特訂定本要點。
- 二、聯營公車營運服務之獎懲，除依公路法、汽車運輸業管理規則及臺北市公共汽車客運業營運管理辦法等有關法令辦理外，悉依本要點規定辦理。
- 三、聯營公車營運服務之獎懲，分為聯營公車每月行車服務考核及聯營公車每期（半年）營運服務指標評鑑。
- 四、聯營公車每月行車服務考核，依下列規定辦理：
  - （一）考核內容包括服務行為、車輛狀況、行車紀律及肇事等四項；其項目及扣分基準，詳如附表一。
  - （二）服務行為、車輛狀況、行車紀律等三項之考核，依本局稽查人員查察、公車義工及民眾之反映事項；肇事案件之考核，依本府警察局交通警察大隊通報資料。
  - （三）每月服務考核成績依前款所得之資料，按附表一計算；其計算方式及懲處基準分數詳如附表二；考核成績低於懲處基準分數者，依下列規定懲處：
    1. 每月考核成績低於懲處基準分數者，依公路法第四十七條規定，限令定期改善。
    2. 每半年考核期間內考核成績低於懲處基準分數者，依公路法第四十七條規定，於處分時，由本局依聯營公車單位已提報本局最近一個月（不含處分當月）算起前六個月之營收資料排序，列計所有聯營公車路線平均每月營收最高之三分之一路線（以下簡稱「高營收路線」），以其中最低高營收路線之營收額度為基準，按考核成績低於懲處基準分數之總月次數乘以十分之一之營收額度，吊扣其等值之配車額度或路線，吊扣時間並以三個月為限。
- 五、聯營公車每期營運服務指標評鑑，依下列規定辦理：
  - （一）營運服務指標之評鑑，分為車輛及站場績效指標、量化之乘客服務水準指標、質化之乘客服務水準指標及配合本局重要措施指標四項，各分項指標及其評定基準調整時，由「臺北市聯營公車服務品質督導小組」（以下簡稱服務品質督導小組）委員會議檢討定之。

- (二) 每期營運服務品質之資料蒐集、服務指標之量化及彙整作業，由本局辦理，並得委託學術機構辦理。
- (三) 每期營運服務指標執行情形之評審，由服務品質督導小組為之；評審結果依下列規定辦理：
  - 1. 分項指標成績：
    - (1) 同一分項指標成績經連續二期評定結果均低於當期基準值百分之二十以上者，扣減該聯營公車單位路線之積分權一分。
    - (2) 同一分項指標成績經連續二期評定結果均高於當期基準值百分之二十以上者，增加該聯營公車單位之路線積分權一分。
  - 2. 單位總成績：每期評定單位總成績為前三名者，依序取得路線積分權十分、六分、三分，並以其總成績區分等第。
  - 3. 路線積分權之有效期限為二年。
- (四) 每期營運服務指標之評鑑結果，由本局併同其應改善事項（含連續二期表現丁等之相對指標及原始績點比上期落後百分之三十以上之項目）函知各聯營公車單位。
- (五) 聯營公車單位連續二期評定結果均為丙等，且後期成績較前期成績退步，其前期評鑑中應改善之事項於第二期仍有半數以上之單項成績未進步者，依公路法第四十七條規定，於處分時，由本局視所有聯營公車路線之最低「高營收路線」之營收額度為基準，撤銷其等值之配車額度或路線。

六、聯營公車單位經撤銷營運路線者，須於三個月內讓出該路線經營權，由績優聯營公車單位接替行駛。

七、每期營運服務指標優等之聯營公車單位，得由「臺北市聯營公車服務品質研究發展金」之孳息酌發獎助金或由本局給予適當之獎勵。

八、本局分配聯營公車路線或重新分配被撤銷之路線時，得由累計獲有路線積分權分數最多之聯營公車單位優先選線一條，並扣除路線積分權十分；如尚有路線分配時，再由累計路線積分權分數最多之聯營公車單位選線一條，並扣除路線積分權十分；以此類推。如各聯營公車單位路線積分權分數均不足十分時，得由路線積分權最多者分配路線。路線積分權分數相同時，由單位總成績較佳者優先選擇。

前項分配之路線如為共營對開者，得由本局優先核定其共營之另一聯營公車單位（須為前一期營運服務指標評鑑成績前五名內）增加車輛及班次參與營運；如仍有不足，得協調或指定前半年考核期間之行車服務考核成績前三名之聯營公車單位參加共營，不適用前項之規定。參加共營者，扣除路線積分權十分。

九、各聯營公車單位每月行車服務考核及每期營運服務指標評鑑之結果，列為臺北市聯營公車服務性路線補貼、路線營運許可年限審查及評選路線經營者之重要依據。

