

遊覽車客運業評鑑作業要點（草案）

- 一、本要點依據汽車運輸業管理規則第八十六條第六款訂定。
- 二、評鑑對象：係指公路法第三十四條第一項第三款之遊覽車客運業（以下簡稱業者），但不包含下列情形之一。
 - （一）擅自停、歇業或主管機關函文要求辦理停業或處分停業者。
 - （二）主事務所他遷不明者。
 - （三）已無經營遊覽車業務或公司名下無營運車輛者。
 - （四）其他應申請歇業之情形。

三、評鑑等第

- （一）優等：係指業者營運安全達優良水準，具完善科技化與專業性管理作為，且已建立品牌化經營模式，其應符合條件如下：
 1. 安全紀錄項目達優等標準。
 2. 科技化與專業性管理項目達優等標準。
 3. 品牌化經營項目總分達八十分以上。
- （二）甲等：係指業者營運安全達良好水準，且具一般科技化與專業性管理作為，其應符合條件如下：
 1. 安全紀錄項目達甲等以上標準。
 2. 科技化與專業性管理項目達甲等以上標準。
 3. 品牌化經營項目總分達七十分以上。
- （三）乙等：係指營運安全達基本水準之業者，其應符合條件如下：
 1. 安全紀錄項目達乙等以上標準。
 2. 科技化與專業性管理項目達乙等以上標準。
- （四）不列等：係指營運安全未達基本水準之業者，其安全紀錄項目或科技化與專業性管理項目有任一項未達乙等標準。

四、評鑑項目（評鑑項目各等第標準詳如附表）

- （一）安全紀錄：肇事紀錄、勞檢紀錄、駕駛人與車輛安全管理紀錄、公司治理。
- （二）科技化與專業性管理：分為公司管理、駕駛人管理及車輛管理三大類。

1. 公司管理：運用資訊系統輔助公司管理、車輛異常事件即時處理機制、酒測實施、安全管理人員。
 2. 駕駛人管理：教育訓練、駕駛人獎懲制度、駕駛人資格。
 3. 車輛管理：行車視野輔助系統、先進安全設備。
- (三) 品牌化經營：經營策略、勞動環境、品牌形象、創新作為。

五、評鑑方式

- (一) 由公路監理資訊系統、內政部警政署事故統計及勞動部違反勞動法令裁罰紀錄統計取得安全紀錄資料及科技化與專業性管理項目基本資料，函送業者並經公司負責人或代表人簽章確認，續依該等資料評比成績。
- (二) 安全紀錄評定符合甲等以上標準且科技化與專業性管理項目符合乙等標準者，業者得於規定期間內申請參加實地評比，由評鑑團隊實地至業者營業處所查核科技化與專業性管理之項目，並聽取業者就品牌化經營之項目進行簡報後評分。

六、評鑑期程：遊覽車客運業評鑑作業每二年辦理至少一次，詳細作業時間另行公告。

七、評鑑團隊：評鑑作業以委託公正客觀之公私立機構或法人團體辦理為原則，並依政府採購法相關規定辦理招商作業。評鑑團隊應遴聘具交通運輸管理或旅遊經營管理相關專門知識之學者、專家（包含中華民國遊覽車客運業商業同業公會全國聯合會及中華民國遊覽車客運業品質保障協會）共同組成。

八、各等第業者如有下列情形之一，即列為不列等業者。

- (一) 經主管機關依公路法責令限期改善。
- (二) 發生死亡達五人以上或死傷合計十人以上事故。
- (三) 一年內經勞動主管機關裁處違反勞動基準法(有關勞工工作時間、休息、休假等事件)規定達二次以上。
- (四) 違反汽車運輸業管理規則第十九條第三項(派任不合格駕駛人)、第四項(駕駛人未受訓或定訓)及第五項(未實施酒測或派任酒測不合格駕駛人)規定。
- (五) 違反汽車運輸業管理規則第十九條之二(駕車時間)規定。

(六)違反汽車運輸業管理規則第八十六條第一項第二款(駕駛人資格)、第三款(遊覽車駕駛人登記證)規定。

(七)派任逾檢或牌照吊註銷車輛營運。

(八)違反汽車運輸業管理規則第十九條之四(裝置 GPS 及介接至指定平台)規定。

(九)違反公路法第六十五條(投保強制險及乘客險)規定。

九、評鑑成績之公布與應用：

(一)評鑑成績之公布

依據上述之評鑑執行方式，評定業者之等第，評鑑成績經核定後公布，供社會大眾參考。

(二)評鑑成績之應用

1. 評鑑成績將作為主管機關執行遊覽車客運業安全考核作業依據。
2. 為鼓勵評鑑優良業者持續用心經營，評鑑成績為優等之業者，申請增車數量得為「遊覽車客運業增車補充規定」限制之兩倍。
3. 評鑑成績不列等之業者不得增車，依本要點第八點規定降等之業者比照辦理。

十、本作業要點如有未盡事宜，得適時補充或修正。

遊覽車評鑑項目表(草案)

類別	項目	各等第條件			資料來源	備註
		優等	甲等	乙等		
壹、安全紀錄	一、 肇事紀錄	平均每車有責肇事傷亡人數 0.1 人以下。	平均每車有責肇事傷亡人數 0.5 人以下。	平均每車有責肇事傷亡人數 1 人以下。	本局公路監理資訊系統介接內政部警政署事故資料，並由中華電信推廣統計，資料格式如附表 1。	強調優、甲等之差異，僅等平均傷亡人數微調為 0.1 人以下。
	二、 勞檢紀錄	無經勞動主管機關裁處違反勞動基準法(有關勞工工作時間、休息、休假等事件)規定。	無經勞動主管機關裁處違反勞動基準法(有關勞工工作時間、休息、休假等事件)規定。	經勞動主管機關裁處違反勞動基準法(有關勞工工作時間、休息、休假等事件)規定 1 次以下。	由勞動部批次提供違反勞動法令裁罰紀錄，資料格式如附表 2。	勞動基準法裁處係以業者為對象，不同於道路交通管理處罰條例以個別駕駛人或車輛為對象，爰本項仍以違規總件數為項目條件。
	三、 駕駛人與車輛安全管理紀錄	道路交通安全管理處罰條例重大違規 ¹ 件數平均每車 1 件以下，其餘平均每車違規件數 3 件以下。	道路交通安全管理處罰條例重大違規 ¹ 件數平均每車 2 件以下，其餘平均每車違規件數 4 件以下。	道路交通安全管理處罰條例重大違規 ¹ 件數平均每車 3 件以下，其餘平均每車違規件數 5 件以下。	由中華電信於本局公路監理資訊系統推廣統計，資料格式如附表 3。	本項未修正。
	四、 公司治理	符合公司管理重要規定 ² ，其餘違反公路法總件數 1 件以下。	符合公司管理重要規定 ² ，其餘違反公路法總件數 2 件以下。	符合公司管理重要規定 ² ，其餘違反公路法總件數 3 件以下。	由中華電信於本局公路監理資訊系統推廣統計，資料格式如附表 4。	1. 以 106 年違規紀錄統計而言，所屬車輛數對違反公路法件數未有顯著影響，且公路法裁處係以業者為對象，不同於道路交通管理處罰條例以個別駕駛人或車輛為對象，爰本項仍以違規總件數為項目條件。 2. 另有關車輛出廠年份與行車安全並無一定關係，爰本項剔除車輛出廠年份條件。

¹ 重大違規包含第 17 條(逾檢)、第 18 條(變更重要設備)、第 33 條(高速公路違規)、第 35 條(酒駕或毒駕)、第 40 條(一般道路超速)、第 43 條(危險駕駛)、第 53 條(闖紅燈)、第 54 條(闖平交道)等。

² 公司管理重要規定如下：

1. 無經主管機關依公路法責令限期改善，仍未改善完成之情形。
2. 無違反汽車運輸業管理規則第 19 條第 3 項(派任不合格駕駛人)、第 4 項(駕駛人未受訓或定訓)及第 5 項(未實施酒測或派任酒測不合格駕駛人)規定。
3. 無違反汽車運輸業管理規則第 10-2 條(駕車時間)規定。
4. 無違反汽車運輸業管理規則第 86 條第 2 款(駕駛人資格)、第 3 款(遊覽車駕駛人登記證)規定之情形。
5. 無派任逾檢或牌照吊銷車輛營運。
6. 確實依照汽車運輸業管理規則第 19-4 條(裝置 GPS 及介接至指定平台)規定辦理。
7. 確實依公路法第 85 條(投保強制險及乘客險)規定辦理。

類別	項目	各等第條件			資料來源	備註
		優等	甲等	乙等		
貳、科技化與專業性管理	(一) 運用資訊系統輔助公司管理	除符合甲等條件外，結合電子化勤務派遣系統輔助公司管理。	除符合乙等條件外，建置車輛及駕駛人管理加值功能。	無違反汽車運輸業管理規則第19-4條規定。	1. 違規紀錄由中華電信於本局公路監理資訊系統挑播。 2. 評鑑團隊現場查核公司資訊系統加值功能，查核重點包含駕駛識別結合駕駛時間及駕駛行為之監管、個別車輛行駛里程結合車輛保養紀錄及告警等功能，相關分析報表紀錄由業者提出。 3. 評鑑團隊現場查核電子化勤務系統運用情形，查核重點包含勤務行程資訊、駕駛人及車輛派遣情形等，相關分析報表紀錄由業者提出。	修正本項內容及評量標準，資訊系統之設置不侷限於車輛動態系統，並列舉管理功能供業者參考，給予業者自主提出科技管理作為的彈性空間。
		1. 無違反汽車運輸業管理規則第19-4條規定。 2. 公司建置相關資訊系統具備管理加值功能如駕駛識別管控工時及駕駛行為、車輛里程及保養管理等，並定期運用相關報表分析管理。 3. 結合電子化勤務派遣系統記錄勤務內容，掌握車輛行程、駕駛人及車輛資訊，蒐集分析以針對駕駛時間、車輛出勤調派等進行管理。	1. 無違反汽車運輸業管理規則第19-4條規定。 2. 公司建置相關資訊系統具備管理加值功能如駕駛識別管控工時及駕駛行為、車輛里程及保養管理等，並定期運用相關報表分析管理。	無違反汽車運輸業管理規則第19-4條規定。		
	(二) 車輛異常事件即時處理機制	除符合甲等條件外，另有針對個案輔導或訓練。	除符合乙等條件外，訂有車輛異常事件即時處理機制，並建立後續追蹤管考機制。	針對車輛異常事件皆有採取即時處理作為。	1. 異常狀態紀錄報表由本局遊覽車動態資訊系統產製。 2. 由評鑑團隊現場查核業者對所屬車輛監控作為，查核重點包含專人監控作業情形、異常狀態即時處置作為等。 3. 異常狀態處理機制、處理及追蹤紀錄等相關資料由業者提出。 4. 高風險駕駛人篩選條件、採取輔導作為等相關辦法之訂定，以及執行成效與紀錄相關資料，由業者提出。	本項未修正。
		1. 設置通報中心或設有人員監控車輛營運情形。 2. 針對異常狀態之即時處理，具相關之紀錄資料可供佐證。 3. 針對各異常狀態訂定即時處理及追蹤機制，應依管理機制具處理紀錄以及該車輛或駕駛人後續出勤追蹤紀錄。 4. 擬定高風險駕駛人管理辦法，針對異常事件駕駛個別調查和輔導，辦理強化教育訓練。	1. 設置通報中心或設有人員監控車輛營運情形。 2. 針對異常狀態之即時處理，具相關之紀錄資料可供佐證。 3. 針對各異常狀態訂定即時處理及追蹤機制，應依管理機制具處理紀錄以及該車輛或駕駛人後續出勤追蹤紀錄。	1. 設置通報中心或設有人員監控車輛營運情形。 2. 針對異常狀態之即時處理，具相關之紀錄資料可供佐證。		

類別	項目	各等第條件			資料來源	備註
		優等	甲等	乙等		
(三)	酒測實施	除符合甲等條件外,行車前利用影像記錄酒測實施並即時回傳公司管理。	除符合乙等條件外,行車前實施酒測結果即時回傳公司管理。	無違反汽車運輸業管理規則第19條有關酒測之規定。	1. 違規紀錄由中華電信於本局公路監理資訊系統挑播。 2. 酒測器配置及酒測執行情形由評鑑團隊現場查核,酒測書面或影像紀錄由業者提出。	本項未修正。
	安全管理人員	除符合甲等條件外,安全管理人員於出車前檢查確認駕駛人身心狀態等進階項目。 1. 設有管理人員於出車前妥適檢查車輛各項設備、功能及確認派任駕駛人之駕駛資格,並留有相關書面資料可供查核。 2. 安全管理人員應接受主管機關舉辦之安全管理訓練。 3. 了解駕駛人健康狀態、精神狀態等,確認駕駛人狀態適於執行勤務。	除符合乙等條件外,安全管理人員受主管機關相關訓練且有紀錄。 1. 設有管理人員於出車前妥適檢查車輛各項設備、功能及確認派任駕駛人之駕駛資格,並留有相關書面資料可供查核。 2. 安全管理人員應接受主管機關舉辦之安全管理訓練。	設置安全管理人員。 設有管理人員於出車前妥適檢查車輛各項設備、功能及確認派任駕駛人之駕駛資格,並留有相關書面資料可供查核。	1. 出車前檢查紀錄由各區監理所安全考核結果彙整提供。 2. 安全管理人員訓練紀錄由業者提出。 3. 進階檢查項目如健康狀態、精神狀態等執行紀錄由業者提出。	強調優、甲等之差異,酌修優等項目內容。
(一)	教育訓練	除符合甲等條件外,具電子化訓練課程、外聘講師並可提供佐證資料者。 1. 所有駕駛人每年接受2次以上教育訓練,應有教育訓練資料(含教育訓練日期、講師、簽到表、教材及照片等)供查核。 2. 訂定教育訓練辦法。 3. 運用資訊系統相關紀錄資料,定期針對高風險(如經常性超速、行經禁行路段)、重大違規或經常違規駕駛人辦理強化教育訓練,並有訓練資料(含教育訓練日期、講師、簽到表、教材及照片等項目)供查核。 4. 應有電子化訓練課程資料可供駕駛人使用。 5. 有外聘講師並提供佐證資料可供辨識講師資格者(如大專院校相關科系之學者、相關領域之專家、或經公路監理機關推派之代表等)。	除符合乙等條件外,針對高風險駕駛人駕駛行為進行強化教育及管理。 1. 所有駕駛人每年接受2次以上教育訓練,應有教育訓練資料(含教育訓練日期、講師、簽到表、教材及照片等)供查核。 2. 訂有教育訓練辦法。 3. 運用資訊系統相關紀錄資料,定期針對高風險(如經常性超速、行經禁行路段)、重大違規或經常違規駕駛人辦理強化教育訓練,並有訓練資料(含教育訓練日期、講師、簽到表、教材及照片等項目)供查核。	確實辦理所有駕駛人教育訓練,且有資料可稽。 所有駕駛人每年接受2次以上教育訓練,應有教育訓練資料(含教育訓練日期、講師、簽到表、教材及照片等)供查核。	1. 教育訓練內容及資料由各區監理所安全考核結果彙整提供,應至少具備簽到表、照片及教材。 2. 教育訓練辦法之訂定由業者提出。 3. 篩選高風險、重大違規或經常違規駕駛人紀錄,強化訓練執行紀錄及訓練資料由業者提出。 4. 電子化訓練課程資料及外聘講師相關佐證資料由業者提出。	1. 外聘講師之資格修正包含相關領域之專家,並刪除外聘講師費用簽認單之查核,僅須提供佐證資料。 2. 電子化訓練課程資料修正僅列為優等條件。 3. 強調課程內容重要性,強化教育訓練部分增列應有相關訓練資料供查核。
	駕駛人獎懲制度	除符合甲等條件外,確實落實獎懲機制且具紀錄佐證。	設有駕駛人獎懲制度,如針對駕駛人違規、受申訴或獲相關機關年度優良駕駛等情形訂定獎懲辦法,並可提供佐證資料。	—	獎懲制度與相關獎懲紀錄由業者提出。	修正列舉駕駛人獎懲項目供業者參考。

類別	項目	各等級條件			資料來源	備註
		僅等	甲等	乙等		
	(三) 駕駛人資格	除符合甲等條件外，訂有駕駛人資格異常狀態處理規範。	除符合乙等條件外，定期掌握所屬駕駛人持照狀態及勞動情形。	無違反汽車運輸業管理規則派任不合格駕駛人，且確實執行歸責違規駕駛人。	1. 違規紀錄及應歸責違規駕駛人紀錄由本局公路監理資訊系統統檔。 2. 查詢紀錄、異常機制及處理紀錄由業者提出。	修正列舉駕駛人資格異常狀態供業者參考。
		評量標準 1. 無違反汽車運輸業管理規則派任不合格駕駛人。 2. 應歸責違規駕駛人件數全數執行完成。 3. 定期於監理服務網查詢駕駛人持照狀態且具紀錄佐證。 4. 針對駕駛人資格(如駕駛執照、定期訓練等)異常狀態訂有處理規範，且因應處理作為具相關紀錄可提供佐證。	評量標準 1. 無違反汽車運輸業管理規則派任不合格駕駛人。 2. 應歸責違規駕駛人件數執行率達 80% 以上。 3. 定期於監理服務網查詢駕駛人持照狀態且具紀錄佐證。	評量標準 1. 無違反汽車運輸業管理規則派任不合格駕駛人。 2. 應歸責違規駕駛人件數執行率達 50% 以上。		
三、車輛管理	(一) 行車視野輔助系統	所屬車輛皆裝設行車視野輔助系統。	裝設行車視野輔助系統之車輛佔全部車輛 80% 以上。	所屬車輛皆依道路交通安全規則第 39-1 條規定辦理。	車輛裝設行車視野輔助系統資料由業者提出。	本項刪除車輛數條件。
	(二) 先進安全設備	裝設至少 1 樣先進安全設備 ³ 之車輛達下列標準： 1. 108 年至少 9 輛且佔全部車輛 50% 以上。 2. 109 年至少 13 輛且佔全部車輛 70% 以上。 3. 110 年起至少 18 輛且佔全部車輛 100%。	裝設至少 1 樣先進安全設備 ³ 之車輛達下列標準： 1. 108 年至少 3 輛且佔全部車輛 30% 以上。 2. 109 年至少 5 輛且佔全部車輛 50% 以上。 3. 110 年起至少 7 輛且佔全部車輛 70% 以上。	—	車輛裝設先進安全設備資料由業者提出。	1. 考量業者車輛現況，本項安全設備之裝設調整為至少 1 樣，分年分期目標亦酌為調整緩衝。 2. 經統計各業者車輛數達 18 輛以上者約近 4 成，達 10 輛以上約近 7 成，已有一定比例之業者具本項設定之車隊規模，爰本項仍維持車輛數條件。
多、品牌化經營	一、經營策略 (40%)	例如經營理念、經營績效、財務規劃、營運發展計畫等。			由評核團隊現場聽取業者簡報，並就各項目評分，甲等業者總分應達 70 分以上，僅等業者總分應達 80 分以上。	品牌化經營項目修正列舉各項內容提供業者參考，由業者針對其經營方式提出簡報向評核團隊報告。
	二、勞動環境 (25%)	例如福利制度、促進性別工作平等措施、職場性騷擾防治措施、員工協助方案推動計畫、企業托兒措施補助、職場母性健康諮詢門診、推動建立家庭友善措施、育嬰留職停薪復職協助措施等。				
	三、品牌形象 (20%)	例如駕駛人服務、車隊識別、ISO 認證等。				
	四、創新作為 (15%)	例如創新管理、創新服務等。				

³ 先進安全設備包含：

1. 車輛穩定性電子式控制功能(VSF)：108 年起新式車輛應安裝，110 年起各型車輛應安裝。
2. 車道偏離輔助警示系統：108 年起新式車輛應安裝，110 年起各型車輛應安裝。
3. 緊急煞車輔助系統：108 年起新式車輛應安裝，110 年起各型車輛應安裝。
4. 全景影像監控設備。
5. 呼氣酒精點火自動鎖定裝置。
6. 防眩眩裝置。

