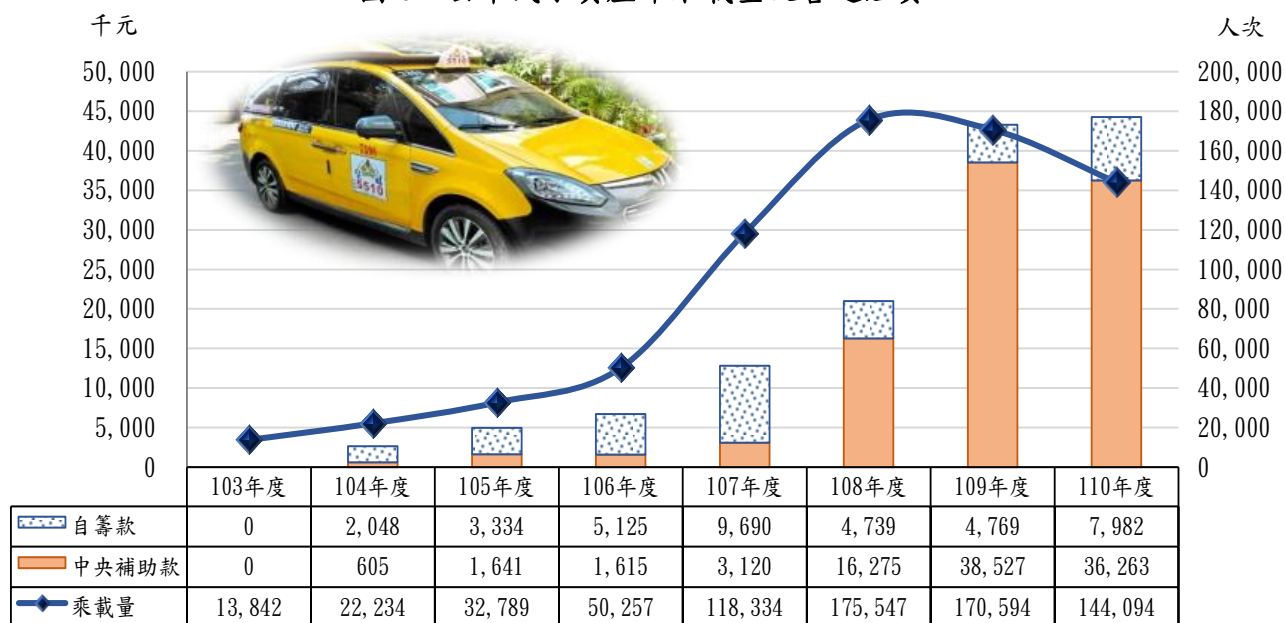


觀滿意度調查蒐集方式，結合民眾共同監督，以提升服務品質；4. 部分通用計程車月營運逾 520 趟，且間有博愛卡單日刷卡達 10 次以上，及提送營運文件闕漏、載客趟次與原始資料存有差異等情事，經函請檢討改善。據復：1. 已請各車隊積極增加趟次，並持續配合交通部通用計程車補助政策鼓勵車隊服務，評估現有資源增加車輛，以增進年長及身障民眾之交通權益；2. 配合交通部運輸研究所並鼓勵通用計程車駕駛加入「愛接送」預約平臺，民眾可由該系統網頁、APP 及電話預約，另市政府資訊中心及廠商刻正修改開發介接軟體，復康巴士轉派紀錄功能，將由廠商協助納入，以利未來適時分析及建立反饋機制；3. 將運用愛接送系統，由乘客搭乘後直接對駕駛評價，並藉該系統檢舉不依規定之駕駛，由乘客端獲得公正客觀之滿意度調查；4. 已針對趟次偏高車輛辦理抽查並對資料不全者以公路法相關規定處罰，及自 111 年 3 月起規範每車每月博愛卡刷卡次數上限為 300 次，另提供新式月報格式由車隊確實檢查，以掌握趟次之正確性，至博愛卡異常資訊，已請社會局查處。

（五） 推動公車式小黃路線居全國之冠，並提供智慧化科技之候車環境，惟偏遠行政區公共運輸涵蓋率或有不足，部分路線運能欠佳及服務品質未臻完善，允待檢討改進，妥謀運量激勵善策，提升營運效能，並保障民眾基本交通權益。

交通局為解決偏遠地區公車乘載率低，補貼效率不佳，無法滿足末端之旅運需求，自 103 年起率先全國推動計程車彈性運輸服務試辦計畫（即公車式小黃服務計畫），並結合智慧化科技派遣系統，以改善偏遠地區之公共運輸，增進長者與身障者就醫及學童就學之運輸服務。截至 110 年底止，已啟用 58 條服務路線，並由 2 家計程車業者承攬經營，自 108 年 7 月 1 日起考量使用者付費原則比照公車標準收費，總營運費用 1 億 3,574 萬餘元，總累計運量達 72 萬餘人次（圖 6）。

圖 6 公車式小黃歷年乘載量及營運經費



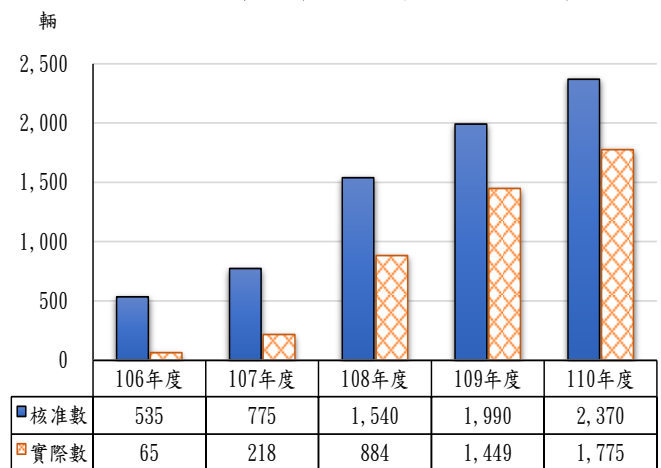
註：1. 公車式小黃自 108 年 7 月 1 日起比照公車標準收費，營運費用係各路線總營運成本扣除乘客票收。
2. 資料來源：整理自高雄市政府交通局提供資料。

經查其路線規劃、營運績效檢討及服務品質，核有：1. 推動公車式小黃服務偏遠地區，路線及運量雖由 103 年度 2 條及 1 萬餘人次上升至 110 年度 58 條及 14 萬餘人次，惟截至 110 年底止，市境計 38 行政區尚有彌陀、梓官、仁武及大社等 4 個偏遠行政區尚未規劃公車式小黃路線，公共運輸網域涵蓋率或有不足，部分地區民眾交通權益未獲得保障；2. 每半年滾動檢討及追蹤各路線營運績效，提升資源運用效益，惟間有 T502 等 20 條定班或預約路線運能欠佳，改善措施闕如或仍維持現狀，又營運經費補貼係扣除乘客票收後按里程數核撥，對於運量提升尚乏獎勵機制，允宜妥善利用刷卡資料與動態資訊進行大數據分析，供嗣後路線規劃及班次調整參據，並瞭解智慧預約系統對高齡者之使用情形，及妥謀運量激勵善策，提升營運效能；3. 推動公車式小黃服務品質評鑑結果滿意度雖佳，惟 1999 民眾陳情有關過站不停、誤點脫班、駕駛人服務態度欠佳、已滿載無法搭乘等事件頻仍，允待檢討納入評鑑指標，以督促精進服務品質等情事，經函請研謀改善。據復：1. 彌陀等 4 區公所將持續瞭解當地民眾需求，規劃以幸福共享美濃 GO（幸福巴士 2.0）方式應用於偏遠地區，提供更合宜之運輸服務，落實偏鄉交通平權；2. 111 年第 1 季已對營運績效欠佳之路線調整為預約制或減班、配合公車停駛及印製文宣加強宣導等改善措施，後續評估將幸福共享美濃 GO 之預約服務機制應用於既有公車式小黃預約路線，規劃建立需求通路網及以電話、網路或成立媒合中心等多元預約模式，改善智慧預約系統不利高齡者使用之困境，另自 111 年 4 月起路線營運效率之檢討將由承攬業者進行需求評估，加強宣導或調整後路線依當月載客人數成長率加發營運獎勵金；3. 有關 1999 民眾陳情之公車式小黃服務品質欠佳案件，將納入評估各承攬業者繼續經營之參考。

（六） 率先全國推動多元化計程車客運服務，提升計程車產業競爭力，惟牌照核發及營運管理監督尚欠周延，允待研謀因應措施，以健全計程車營運管理。

交通部鑑於消費者多元乘車需求及網路競爭時代來臨，於 105 年 10 月 25 日修正「汽車運輸業管理規則」部分條文，規劃「多元化計程車服務」方案，以科技化 APP 預約平臺叫車、多樣化車型、電子支付及服務品質評價之差異服務區隔化市場，提升計程車產業競爭力。交通局為配合上揭政策，率先全國於 105 年 12 月推動多元化計程車客運服務，並於 108 年 11 月訂定「高雄市政府交通局審核多元化計程車營運車輛牌照數作業原則」辦理多元化計程車總量管制。經查其辦理情形，核有：1. 截至 110 年底止，高雄市計程車客運業等計 1,853 家，核准牌照數 1 萬 2,144 輛，未掛牌照數 3,096 輛，其中輔導多元化計程車業者計皇冠大車隊

圖 7 多元化計程車歷年牌照數消長情形



資料來源：整理自高雄市政府交通局提供資料。