

附表一 評鑑作業之評鑑指標、評分項目及配分彙整表

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式		
(初評成績)						
鐵路營運 (40分)	A 安全	A1 營運安全性	A1-1-1：系統責任死亡及重傷率=每百萬人旅次有責死亡及重傷人數	5	書面資料查核，以設定之上下限範圍給分	
			A1-2-1：系統責任輕傷率=每百萬人旅次有責輕傷人數	5	書面資料查核，以設定之上下限範圍給分	
		A2 系統保安性	A2-1-1：車站 CCTV 可用度=營運時段「系統設備正常工作總時數」對於「系統設備營運總時數」之比率	4	書面資料查核，以設定之上下限範圍給分	
			A2-1-2：整體旅程人身安全感受滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分	
	B 可靠	B1 準點性	B1-1-1：系統準點率=準點列車次數占總列車次數之百分比	5	書面資料查核，以設定之上下限範圍給分	
			B1-1-2：準點滿意度	5	旅客問卷，以問卷量表給分	
	C 便捷	B2 延滯性	B2-1-1：平均每車延滯時間=「旅客列車抵達終點的總延滯時間」對於「總列車次數」之比率 總延滯時間須參考業者統計定義	5	書面資料查核，以設定之上下限範圍給分	
			C1 服務可用性	C1-1-1：列車班次頻率滿意度	5	旅客問卷，以問卷量表給分
	旅客服務 (60分)	D 友善	D1 通用設計	D1-1-1：車站無障礙通路重點項目達成率 達成項目包括(1)坡道扶手堅固、(2)地板平整、(3)有防滑設計、(4)通路無阻礙	2	實地查核，以查核達成狀況給分
				D1-2-1：車站無障礙升降設備可用度=營運時段「系統設備正常工作總時數」對於「系統設備營運總時數」之比率	3	書面資料查核，以設定之上下限範圍給分
D1-3-1 車站哺集乳室重點項目達成率 達成項目包括(1)環境整潔、(2)設備可正常使用(靠背椅、垃圾桶、電源設備、門鎖、求救鈴、洗手設施)				1	實地查核，以查核達成狀況給分	
D1-4-1：車站動線/指標/轉乘-重點項目達成率 達成項目包括(1)動線或指標簡易、直覺、容易了解、(2)指標提供明顯、明確的資訊、(3)指標尺寸適當、(4)動線或指標提供外文資訊				2	實地查核，以查核達成狀況給分	
D1-4-2：車站動線/指標/轉乘-滿意度				1	旅客問卷，以問卷量表給分	

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式
		D1-5-1：車站之列車到站資訊顯示滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分
		D1-6-1：車站站內廣播滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分
		D1-7-1：列車無障礙輪椅停靠及固定設施重點項目達成率 查核(1)固定設施功能正常、(2)沒被其他替代乘車方式者佔用	1	實地查核，以查核達成狀況給分
		D1-8-1：列車行李放置滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分
		D1-9-1：列車旅客資訊顯示滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分
		D1-10-1：列車上廣播滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分
	D2 人員服務	D2-1-1：車站人員服務態度滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分
		D2-2-1：列車人員服務態度滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分
		D2-3-1：線上協助服務處理實際作業秘密客滿意度 達成項目包括(1)線上客服人員是否具備基本服務禮儀、(2)線上客服人員應對服務流程是否符合正常程序、(3)線上客服人員是否有主動積極了解客訴對象之問題、(4)線上客服人員是否具有協助解決問題的專業能力、(5)除了解決客訴問題，線上客服人員是否提供足夠相關參考資訊	2	秘密客訪查，以滿意度或達成項目比例給分
		D2-4-1：現場協助服務處理實際作業秘密客滿意度 達成項目包括(1)現場客服人員是否穿著符合規定之服裝、(2)現場客服人員是否有保持基本服務禮儀、(3)現場客服人員應對服務流程是否符合正常程序、(4)現場客服人員是否有主動積極了解客訴對象之問題、(5)現場客服人員是否具有協助解決問題的專業能力、(6)除了解決客訴問題，現場客服人員是否提供足夠相關參考資訊	2	秘密客訪查，以滿意度或達成項目比例給分
		D2-5-1：客訴回覆達成率=客訴回覆達成率（7 工作天內完成回覆之客訴案件比例）	2	書面資料查核，以設定之上下限範圍給分
	D3 乘車協助	D3-1-1：乘車協助實際作業秘密客滿意度 達成項目包括(1)協助人員是否穿著符合規定之服裝、(2)協助人員是否有保持基本服務禮儀、(3)協助人員是否有在預定時間與地點出現、(4)協助人員是否有遵循服務流程，	5	秘密客訪查，以滿意度或達成項目比例給分

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	
		秘密客可順利完成乘車動作、(5)協助人員是否細心，其服務品質是否合宜			
E 舒適	E1 候車環境 舒適性	E1-1-1：車站整潔滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分	
		E1-2-1：車站廁所整潔重點項目達成率 達成項目包括(1)地板乾淨不溼滑、(2)小便器/大便器/洗面盆清潔無異物、(3)玻璃/窗戶/隔間牆乾淨、(4)設備正常運作且牢固	2	實地查核，以查核達成狀況給分	
		E1-2-2：車站廁所整潔滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分	
		E1-3-1：車站垃圾桶清理重點項目達成率 達成項目包括(1)垃圾未溢出且周遭不髒亂、(2)尚有足夠空間供旅客投入垃圾	2	實地查核，以查核達成狀況給分	
	E2 乘車環境 舒適性	E2-1-1：車廂內整潔滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分	
		E2-2-1：車廂廁所整潔重點項目達成率 達成項目包括(1)地板乾淨不溼滑、(2)小便器/大便器/洗面盆清潔無異物、(3)玻璃/窗戶/隔間牆乾淨、(4)設備正常運作且牢固	2	實地查核，以查核達成狀況給分	
		E2-2-2：車廂廁所整潔滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分	
		E2-3-1：列車行駛平穩滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分	
		E2-4-1：系統客座利用率=延人公里數÷座位公里數	3	書面資料查核，以設定之上下限範圍給分	
		E2-4-2：車內空間不擁擠滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分	
	F 便利	F1 票務設備 可用性	F1-1-1：驗票開門可用度=營運時段「系統設備正常工作總時數」對於「系統設備營運總時數」之比率	3	書面資料查核，以設定之上下限範圍給分
			F1-2-1：自動售票機可用度=營運時段「系統設備正常工作總時數」對於「系統設備營運總時數」之比率	3	書面資料查核，以設定之上下限範圍給分
		F2 票務系統 可用性	F2-1-1：票務系統可用度=營運時段「系統設備正常工作總時數」對於「系統設備營運總時數」之比率	3	書面資料查核，以設定之上下限範圍給分
		F3 票務服務 便利性	F3-1-1：票務網頁及 APP 資訊提供與正確性滿意度	3	旅客問卷，以問卷量表給分
F3-2-1：票務-查/訂/付/取-便捷性滿意度			3	旅客問卷，以問卷量表給分	
F4 行動上網 便利性		F4-1-1：車站行動上網品質滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分	
	F4-2-1：車廂行動上網品質滿意度	1	旅客問卷，以問卷量表給分		