

花蓮縣敬老愛心計程車評鑑指標

評鑑項目	評鑑指標	項目說明	評核方式	評分標準	評分基準
一、業務管考 辦理情形 26%	(一)駕駛及車輛情況列冊	確實掌握報送之計程車駕駛名冊，並隨時檢閱執業登記證與保險效期，以落實管理機制。	1. 書面檢閱 2. 承作車輛及駕駛名冊及執業登記證影本等相關佐證資料	1. 有將駕駛及車輛名冊列冊管理(5分) 2. 無執業登記證過期無效情況(3分) 3. 無保險過期無效情況(2分)	10
	(二)行政業務辦理時效	1. 本計畫補助核銷應於每月結束後15日內檢具應備文件函送機關。 2. 本計畫提供服務之車輛及駕駛等資料欲異動，應函報機關核准後始得執行。	1. 書面檢閱 2. 核銷及資料異動公文	1. 核銷資料按時函送機關(3分) 2. 駕駛及車輛異動依規函報機關後執行(3分)	6
	(三)核銷資料正確率	繳交符合規定之核銷文件： 含刷卡紀錄、載送紀錄表(含載送日期、時間、車輛、駕駛人、上下車地點、卡別等資訊)及其他相關資料函送機關。	1. 書面檢閱 2. 核銷文件	1. 載送紀錄表異常率(6分)： (1) 異常率<1%(6分) (2) 1%≤異常率<5%(4分) (3) 5%≤異常率<10%(2分) (4) 10%≤異常率(0分) 2. 行政及核銷資料留存完整齊全(4分)	10
二、服務營運品質 34%	(一)服務品質管理	1. 訂定服務流程手冊(紙本或電子檔)供每一計程車駕駛運用。 2. 訂有相關行政管理規則	1. 書面檢閱 2. 服務流程手冊及行政管理規則 3. 公開服務流程手冊	1. 服務流程手冊(3分)： (1) 有訂定服務流程手冊(2分) (2) 落實服務流程手冊(1分) 2. 行政管理規則(10分)：	20

評鑑項目	評鑑指標	項目說明	評核方式	評分標準	評分基準
		<p>(含獎懲機制)，並以任何方式公開給所屬計程車駕駛。</p> <p>3. 定期或不定期檢討修訂服務流程手冊及行政管理規則，並提供駕駛意見提出管道。</p>	<p>及行政管理規則管道</p> <p>4. 駕駛意見反映管道</p>	<p>(1) 有訂定行政管理規則(5分)</p> <p>(2) 落實行政管理規則(5分)</p> <p>3. 公開服務流程手冊及行政管理規則，並定期或不定期檢討修訂服務流程手冊及行政管理規則(4分)</p> <p>4. 建立駕駛意見提出管道(3分)</p>	
	(二)駕駛及行政人員教育訓練	定期或不定期辦理計程車駕駛教育訓練，說明設備操作方式、法規內容、敬老愛心計程車隊補助計畫內容或近期申訴案例，以降低申訴案件數。	<p>1. 書面檢閱</p> <p>2. 教育訓練相關課程內容及佐證資料</p>	<p>1. 有辦理教育訓練且資料完備，內容含各項規定及近期申訴案說明(7分)</p> <p>2. 有辦理教育訓練且資料完備，內容未含各項規定及近期申訴案說明(5分)</p> <p>3. 有辦理教育訓練但資料不完備(3分)</p> <p>4. 未辦理教育訓練(0分)</p>	7
	(三)車輛調度機制建立	建立迅速流暢派遣機制，依服務對象需求適時調度車輛。	<p>1. 書面檢閱、現場訪談</p> <p>2. 車輛調度機制佐證資料</p>	<p>1. 建立車輛調度機制(2分)</p> <p>2. 車輛調度機制迅速順暢，並依服務對象需求適時調度車輛(3分)</p> <p>3. 未能進行車輛調度時的應對處理機制(2分)</p>	7

評鑑項目	評鑑指標	項目說明	評核方式	評分標準	評分基準
三、計畫宣導及促進 17%	(一)宣傳情形	以本計畫補助宣導費或自籌經費進行相關政策宣導情形。	1. 書面檢閱、現場訪談 2. 宣導情形佐證資料	1. 車貼張貼完整合規(3分) 2. 確實依本計畫宣導費規定進行政策宣傳(5分) 3. 其他自行宣傳方式(2分)	10
	(二)自主創新與發展	自主配合推動敬老愛心計程車隊補助計畫，具有創新性或有利於促進政策之措施。	1. 書面檢閱、現場訪談 2. 佐證資料	自行發展本計畫創新作為，有具體成效或規劃，進行 1 項 3 分、至多 7 分。	7
四、服務對象權益保障 20%	申訴機制的訂定與處理	1. 建立服務對象意見反映及申訴管道、處理辦法、流程，並自行公告於受評單位明顯處，或放置於計程車。 2. 設置多元的申訴或意見反映管道，並確實告知服務對象申訴管道及處理流程。 3. 有後續追蹤及改善措施。	1. 書面檢閱、現場訪談 2. 申訴辦法及處理流程。 3. 多元的意見反映管道設置佐證資料。 4. 處理紀錄、追蹤改善措施及紀錄。	1. 建立服務對象多元申訴管道，自行公告於受評單位明顯處，或放置於計程車(5分) 2. 建立申訴處理機制及流程(10分) 3. 建立後續追蹤及改善措施(5分)	20

評鑑項目	評鑑指標	項目說明	評核方式	評分標準	評分基準
五、缺失改善情形 3%	缺失改善情形	最近一次督導、抽查或評鑑缺失事項確實改善情形。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 書面檢閱、現場訪談 2. 改善情形相關佐證資料 	最近一次機關進行督導、訪查或評鑑缺失事項確實改善(3分)	3
加分項目	服務提供範圍	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供壽豐以南(鳳林、萬榮、光復、豐濱、瑞穗、卓溪、玉里或富里)交通服務。 2. 有擴增壽豐以南(鳳林、萬榮、光復、豐濱、瑞穗、卓溪、玉里或富里)交通服務規劃。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 書面檢閱、現場訪談 2. 壽豐以南駕駛名冊 3. 壽豐以南交通服務規劃。 	每多一輛車加 0.5 分，最多 2 分。	
扣分項目	違反相關法規	執行本計畫時應依花蓮縣敬老及身心障礙者乘車補助作業要點、公路法、道路交通管理處罰條例及汽車運輸業管理規則等相關法令辦理。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 書面檢閱。 2. 由機關於每月不定期進行計程車實地隨機抽查作業，並作成抽查紀錄。 3. 由機關於每月定期進行刷卡明細書面隨機抽查作業，並作成抽查紀錄。 4. 其他於承作本計畫時，有違反相關法規者。 	每一次紀錄中有違反敬老及身心障礙者乘車補助作業要點、公路法、道路交通管理處罰條例及汽車運輸業管理規則等相關法令之事項者，扣 1 分，無扣分上限。	

