

# 111年度嘉義市「交通接送服務機構」督導考核基準

## 一、行政管理(共6項，共34分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A1	工作手冊	1. 訂定員工工作手冊(含執掌及工作內容)。 2. 手冊內容應明列交通服務機構組織架構、各單位及人員業務執掌、服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)等資料。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢視手冊內容應明列交通服務機構組織架構、各單位及人員業務執掌、服務項目工作流程、緊急或意外事件處理辦法(求助與通報等聯繫窗口、電話等)等資料。 2. 訪談工作人員，請其就工作手冊之內容重點，至少說明三項具體作法，並能列舉實際案例。	A 完全符合(3分) B 部分符合(2.1分) C 完全不符合(0分)	3		
A2	與服務對象或家屬訂定服務契約	1. 與委託人(本人或家屬、監護人、代理人)簽訂契約書。 2. 契約應給予至少 5 天的審閱期，若因使用者有急迫需求，無法遵行審閱期之規範，需確認簽約者已充分了解契約內容，審閱無誤。 3. 契約書之內容包含：(1)雙方權利與義務；(2)申訴管道；(3)收費標準；(4)收費方式；(5)服務項目；(6)使用者隱私權之保密。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢視契約相關資料。 2. 檢閱審閱期條款，並針對緊急需要時，於契約內容有相關說明。 3. 訪談該業務負責人員有關契約內容事項。	A 完全符合(5分) B 大部分符合(3.5分) 至少2項完全符合，1項不完整 C 少部分符合(2分) 只符合1項，2項不完整 D 完全不符合(0分)	5		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A3	服務宣傳	1. 辦理相關宣導。 2. 有實際成果(含文宣資料)	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱機構之簡介或文宣資料。 2. 檢閱宣傳執行成果紀錄。	A 完全符合(2分) B 部分符合(1.4分) C 完全不符合(0分)	2		
A4	執行成果	目標趟次達成率。	■文件檢閱、現場訪談 由縣市政府提供。	A 完全符合(6分) 達成率達 100% B 大部分符合(5.1分) 達成率>=90%,<100% C 部分符合(4.2分) 達成率>=80%,<90% D 少部分符合(1.8分) 達成率>=70%,<80% E 完全不符合(0分)	6		
A5	預約辦法與執行	1. 訂有預約辦法並確實執行。 2. 具有調度派遣機制並留有紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱個案預約管道及流程。 2. 了解其調度派遣執行情形及相關紀錄。	A 完全符合(4分) B 部分符合(2.8分) C 完全不符合(0分)	4		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
A6	服務滿意度調查	1. 每年至少辦理 1 次滿意度調查。 2. 內容應包含服務內容、駕駛服務態度與儀容、車輛清潔、等候時間、預約流程方便性等項目。 3. 有完整分析報告。 4. 改善措施及後續追蹤。	■文件檢閱、現場訪談 檢閱調查問卷及內容、分析報告及改善措施及後續追蹤情形。	A 完全符合(8分) B 大部分符合(6.8分) <b>至少3項完全符合，1項不完整</b> C 部分符合(5.6分) <b>至少符合2項，2項不完整</b> D 少部分符合(2.4分) <b>只符合1項，3項不完整</b> E 完全不符合(0分)	8		透過服務對象了解服務提供情形，以做為持續提升服務品質之參考依據。
A7	車輛保險	1. 車輛應投保強制汽車責任保險、第三責任險及乘客保險等，且須在有效期限內。 2. 投保車輛須為核備之特約車輛。 3. 80%以上車齡為6年內新車。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱車輛投保強制汽車責任保險及乘客保險，投保金額與契約一致性。 2. 檢閱車齡。	A 完全符合(6分) B 大部分符合(4.2分) <b>至少2項完全符合，1項不完整</b> C 少部分符合(2.4分) <b>只符合1項，2項不完整</b> D 完全不符合(0分)	6		

## 二、專業服務(共6項，共32分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B1	緊急事故處理規定與記錄	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有緊急或意外事件處理辦法及流程。</li> <li>發生時依處理流程確實執行並有紀錄。</li> <li>對發生之事件之檢討有分析報告、檢討改善措施及追蹤紀錄。</li> </ol>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談</p> <p>緊急事故處理方案及執行紀錄完整性，並有後續追蹤處理。</p>	<p>A 完全符合(6分)</p> <p>B 大部分符合(4.2分)</p> <p>至少2項完全符合，1項不完整</p> <p>C 少部分符合(2.4分)</p> <p>只符合1項，2項不完整</p> <p>D 完全不符合(0分)</p>	6		
B2	申訴事件處理流程及記錄	<ol style="list-style-type: none"> <li>訂有申訴事件處理流程並公告周知。</li> <li>申訴事件處理紀錄完善。</li> <li>針對申訴事件有後續改善及追蹤情形。</li> </ol>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱申訴事件處理流程及公告管道。</li> <li>檢閱申訴事件紀錄及後續改善措施。</li> </ol>	<p>A 完全符合(8分)</p> <p>B 大部分符合(5.6分)</p> <p>至少2項完全符合，1項不完整</p> <p>C 少部分符合(3.2分)</p> <p>只符合1項，2項不完整</p> <p>D 完全不符合(0分)</p>	8		
B3	駕駛安全及違規紀錄	<ol style="list-style-type: none"> <li>落實每日上下午出車前司機有酒測之完整紀錄。</li> <li>訂有駕駛安全性指標(如車輛五油三水檢查、胎壓、酒駕等)。</li> <li>肇事及違規紀錄。</li> </ol>	<p>■ 文件檢閱、現場訪談、現場察看</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>檢閱酒測設備及司機酒測紀錄。</li> <li>檢視駕駛安全性相關佐證資料。</li> <li>檢視駕駛或車輛違規紀錄。</li> </ol>	<p>A 完全符合(6分)</p> <p>B 大部分符合(4.2分)</p> <p>至少2項完全符合，1項不完整</p> <p>C 少部分符合(2.4分)</p> <p>只符合1項，2項不完整</p> <p>D 完全不符合(0分)</p>	6		

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
B4	感控	1. 落實每日出車前司機及乘客有體溫量測之完整紀錄。 2. 每趟乘坐前後車輛清潔消毒。 3. 備有防疫物資(如口罩、手套、酒精、防護衣等)。	■ 文件檢閱、現場訪談、現場察看 1. 檢閱司機及乘客體溫紀錄。 2. 檢視乘坐前後車輛清潔消毒紀錄。 3. 查看防疫物資設備。	A 完全符合(4分) B 大部分符合(2.8分) 至少2項完全符合，1項不完整 C 少部分符合(1.6分) 只符合1項，2項不完整 D 完全不符合(0分)	4		
B5	車輛保養、清潔及檢修紀錄	車輛定期維修保養、清潔維護、完成相關檢驗及保險，並有紀錄可供查詢。	■ 文件檢閱、現場訪談 檢視車輛維修保養紀錄、清潔紀錄、保險紀錄。	A 完全符合(4分) B 部分符合(2.8分) C 完全不符合(0分)	4		
B6	行政會議執行及記錄	1. 定期召開行政會議，參與人員須包含司機、行政人員及相關主管。 2. 會議內容包含服務品質及工作改善內容，並有完整紀錄。	■ 文件檢閱、現場訪談 檢閱行政會議紀錄。	A 完全符合(4分) B 部分符合(2.8分) C 完全不符合(0分)	4		

### 三、人力資源(共5項，共26分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
C1	人力資源配置	1. 應置綜合督導服務業務執行及管理人員。 2. 人力配置與分工(含專兼任司機進用與車輛配置比例至少1:1以上)。 3. 司機人員差假異動等調度措施。	■文件檢閱、現場訪談 1. 配置情形。 2. 司機人員差假、異動等調度措施。	A 完全符合(4分) B 大部分符合(2.8分) 至少2項完全符合，1項不完整 C 少部分符合(1.6分) 只符合1項，2項不完整 D 完全不符合(0分)	4		
C2	教育訓練	1. 辦理職前訓練。 2. 辦理與服務相關在職訓練。 3. 職前訓練須於執行業務前完成。	■文件檢閱、現場訪談 檢閱職前與在職訓練課程規劃與執行情形相關紀錄。	A 完全符合(8分) B 大部分符合(5.6分) 至少2項完全符合，1項不完整 C 少部分符合(3.2分) 只符合1項，2項不完整 D 完全不符合(0分)	8		
C3	督導機制與運作	1. 訂定督導機制。 2. 確實執行並留有紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 檢閱督導考核機制及記錄。	A 完全符合(6分) B 部分符合(4.2分) C 完全不符合(0分)	6		
C4	訂定員工權益相關制度	1. 訂有員工權益相關制度，包含考核、績效獎勵及員工福利制度，並辦理勞工保險及健康保險。 2. 確實執行並留有紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱員工權益相關辦法或規定。 2. 檢閱員工勞、健保資料	A 完全符合(4分) B 部分符合(2.8分) C 完全不符合(0分)	4		
C5	員工意見反應	1. 具有內部員工意見反應管道及處理流程。 2. 針對意見反應有相關處理紀錄。	■文件檢閱、現場訪談 1. 檢閱員工意見反應相關辦法、流程 2. 檢閱員工意見反應處理紀錄。	A 完全符合(4分) B 部分符合(2.8分) C 完全不符合(0分)	4		

#### 四、財務管理(共1項，共3分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
D1	健全的財務管理制度	1. 獨立會計制度及有報稅資料。 2. 長照機構接受之捐款與財物公開徵信。 3. 收受捐款須開立正式收據。	■ 文件檢閱、現場訪談 1. 檢視機構開立之正式收據含發票。 2. 不得收受捐款與財物之機構第2、3項不適用。	A 完全符合(3分) B 大部分符合(2.1分) <b>至少2項完全符合，1項不完整</b> C 少部分符合(1.2分) <b>只符合1項，2項不完整</b> D 完全不符合(0分)	3	1. 獨立的會計制度係指依《長期照顧服務機構法人財務報告編製準則》建置獨立帳簿，且帳目清楚，包含：資產負債表、損益平衡表、現金流量表。 2. 報稅係指個別報稅或與母機構合併報稅。	

## 五、其他(共2項，共5分)

代碼	共識基準	基準說明	評核方式	評分標準	配分	備註說明	基準修訂參考
E1	回饋機制	針對服務對象訂有回饋機制。	■文件檢閱、現場訪談	A 完全符合(2分) B 部分符合(1.4分) C 完全不符合(0分)	2		
E2	創新服務方案及發展策略	創新服務方案及未來發展策略。	■文件檢閱、現場訪談	A 完全符合(3分) B 部分符合(2.1分) C 完全不符合(0分)	3		