

104-102-0245

出國報告(出國類別:研究)

研習遊覽車星級評鑑制度執行經驗

服務機關:交通部運輸研究所

姓名職稱:蔡欽同研究員

派赴國家:紐西蘭

出國期間:104年4月16日至7月15日

報告日期:104年9月29日

研習遊覽車星級評鑑制度執行經驗

著 者：蔡欽同

出版機關：交通部運輸研究所

地 址：10548 臺北市敦化北路 240 號

網 址：www.iot.gov.tw (中文版 > 圖書服務 > 本所出版品)

電 話：(02)23496789

出版年月：中華民國 104 年 9 月

印 刷 者：承亞興企業有限公司

版(刷)次冊數：初版一刷 20 冊

行政院及所屬各機關出國報告提要

頁數：124 含附件：無

報告名稱：研習遊覽車星級評鑑制度執行經驗

主辦機關：交通部運輸研究所

出國計畫主辦機關/聯絡人/電話：

交通部運輸研究所/孟慶玉小姐/02-23496755

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話：

蔡欽同/交通部運輸研究所/運輸經營管理組/研究員/02-23496844

出國類別：1.考察2.進修3.研究4.實習5.其他

出國期間：104年4月16日至7月15日

出國地區：紐西蘭

報告日期：104年9月29日

分類號/目：HO／綜合類（交通類） HO／綜合類（交通類）

關鍵詞：遊覽車、星級評鑑制度

內容摘要：

本次出國行程為前往紐西蘭「公車與遊覽車協會」(Bus and Coach Association of New Zealand)進行專題研究計畫「研習遊覽車星級評鑑制度執行經驗」。出國報告內容先介紹紐西蘭遊覽車星級評鑑制度之推動背景與重要歷程、遊覽車星級評鑑之考評項目與分級標準、遊覽車星級評鑑之作業程序與相關規範、遊覽車星級評鑑之推行成果與業界看法等，並佐以照片與圖表說明紐西蘭遊覽車星級評鑑制度之相關內容。其次，參酌國外執行經驗，分析我國推動遊覽車星級評鑑制度之辦理方向，並考量國內現行條件；研擬我國推動遊覽車星級評鑑制度之短期與長期執行構想，最後提出研習心得與建議。

目錄

第一章 前言.....	1-1
1.1 出國目的.....	1-1
1.2 行程紀要.....	1-4
第二章 紐西蘭遊覽車星級評鑑制度	2-1
2.1 推動背景與重要歷程.....	2-1
2.2 考評項目與分級標準.....	2-3
2.3 作業程序與相關規範.....	2-10
2.4 推行成果與業界看法.....	2-21
第三章 我國推動遊覽車星級評鑑制度之辦理方向與執行構想.....	3-1
3.1 我國推動遊覽車星級評鑑制度之辦理方向	3-1
3.2 我國推動遊覽車星級評鑑制度之執行構想.....	3-15
3.2.1 短期執行構想.....	3-15
3.2.2 長期執行構想.....	3-17
第四章 心得與建議	4-1
4.1 心得.....	4-1
4.2 建議.....	4-4
參考文獻.....	R-1
附錄 A 拜訪紐西蘭運輸業及旅行業公私機構之照片	
附錄 B 紐西蘭不同星級遊覽車之車輛外觀與內部陳設之照片	
附錄 C 國際道路運輸協會與愛爾蘭星級評鑑制度之各星級核定標準	

表 目 錄

表 2-1 紐西蘭遊覽車星級評鑑制度之各星級核定標準	2-5
表 2-2 紐西蘭禮車星級評鑑制度之各星級核定標準	2-9
表 2-3 紐西蘭不同星級遊覽車之購車成本與租車費用參考數值 .	2-29
表 2-4 紐西蘭不同星級遊覽車之購車成本比較與租車費用比較..	2-29
表 3-1 不同國家遊覽車星級評鑑制度最高星級核定標準之比較 ...	3-6
表 3-2 我國大客車安全檢測各年期導入實施項目	3-13

圖 目 錄

圖 2-1 中國大陸到訪紐西蘭人數成長趨勢	2-2
圖 2-2 中國大陸人士到訪紐西蘭各種型態之變化趨勢	2-3
圖 2-3 紐西蘭遊覽車星級評鑑初次考評表	2-12
圖 2-4 紐西蘭禮車星級評鑑初次考評表.....	2-13
圖 2-5 BCANZ 網站揭示星級車輛資訊之畫面	2-14
圖 2-6 星級評鑑標章黏貼位置.....	2-14
圖 2-7 紐西蘭遊覽車及禮車星級評鑑定期追查表	2-15
圖 2-8 西元 1994-2007 年紐西蘭遊覽車星級評鑑標章	2-18
圖 2-9 西元 2008-2013 年紐西蘭遊覽車星級評鑑標章	2-18
圖 2-10 西元 2014-2015 年紐西蘭遊覽車星級評鑑標章.....	2-19
圖 2-11 紐西蘭各星級遊覽車比率	2-23

第一章 前言

1.1 出國目的

行政院推動六大新興產業發展，「觀光旅遊」為六大新興產業之一，因此促進觀光旅遊產業發展不僅是交通部當前重大業務推動項目，亦是交通部未來重點工作之一。運輸服務是觀光旅遊不可或缺之一環，其中最常為觀光客所使用之運具當屬遊覽車；然而由於國內遊覽車業者參差不齊，市場又傾向於削價競爭之經營模式，在節約成本之考量下，對行車安全及服務品質有不利影響，除造成觀光客對臺灣之負面印象外，也會衝擊到臺灣觀光旅遊產業之健全發展。因此，如何導正遊覽車市場削價競爭之經營慣性，營造出有利於市場區隔之經營環境，是交通部應努力之方向。

綜觀國外先進國家對於觀光旅遊產業重要環節(例如住宿地點、旅行活動及運輸工具等)，大多會透過辦理星級評鑑來提供服務差異資訊，讓消費者在選擇時有價格之外的比較基礎，使經營環境得以具備較良善的市場區隔機制，其中最為人所知、辦理成效頗佳的當屬旅館星級評鑑制度，國內也由觀光局積極推動中。在遊覽車方面，紐西蘭及多個歐洲國家已建立遊覽車輛星級評鑑制度，其依據車輛設備多寡及性能差異，將遊覽車區分為若干個星級(例如 1-5 星級)，此易於辨識與查詢之車輛設備差異性資訊，可供消費者挑選遊覽車之參考，協助消費者快速挑選出符合本身需求之遊覽車。遊覽車星級制度鑑定結果，除於網站公布供消費者查詢及驗證外，完成星級鑑定之車輛會獲發星級標章，業者必須將其張貼於車上指定位置供乘客瞭解，因此即使乘客並非接洽承租遊覽車者，事先也不瞭解有此星級評鑑制度之實施，也能有機會因看到星級標章而開始懂得留意此參考資訊。遊覽車星級評鑑和旅館星級評鑑在性質上是相同的，只是評鑑對象不同，兩者都是將標的物的設備資訊作有系統的蒐集整理，幫消費者作歸納分類，讓消費者可以根據個人旅次需求特性與預算多寡，快速找到符合需求的標的物，這對於建立市場區隔機制很有幫助。

目前國內有定期針對遊覽車客運業者進行評鑑，並於公路總局網站公布；此外，並蒐集個別車輛與安全有關之性能與設備資訊(包括廠牌、車齡、馬力、扭力、車長、車寬、車重、排氣量、煞車系統、有無 GPS)，在公路總局網站公

布，此為目前國內可供民眾租用遊覽車時進行比較之主要資訊。上述二項資訊與遊覽車星級評鑑有何異同之處？何以國內尚需要遊覽車星級評鑑制度？分析說明如下。遊覽車服務由三個要素構成：公司營運管理、車輛設備性能與駕駛員服務技能；由於遊覽車客運業提供的是移動性服務，很多乘客只接觸到車輛及駕駛員，因此對於遊覽車服務差異的感受，主要奠基於車輛設備性能及駕駛員服務技能；然而同一家遊覽車公司之車輛，可能購自不同年份、不同廠牌，使得個別車輛設備性能可能有明顯差異；另駕駛員年資與性格差異在缺乏嚴謹的訓練制度下，也會造成同一家遊覽車公司之個別駕駛員服務技能，可能有明顯差異。這與旅館狀況截然不同，旅館屬於定點式服務，雖然有不同房型，但房客會使用共同的公共設施，接觸到的服務人員素質也相近，且房間大多在同一個建築物體內，有相同的建造與整修期程，因此可以只對旅館做整體評鑑，再搭配房型資訊即可。目前我國遊覽車業者評鑑之考評項目，雖已包含車輛管理及駕駛管理相關項目，但因呈現的是公司整體狀況，也未能就個別車輛設備性能及個別駕駛服務技能作深入的考評，使得客運業者評鑑成績可能和乘客對該公司個別車輛設備性能或個別駕駛員服務技能之感受出現落差，因此最完善之作法應有依公司評鑑、依車輛評鑑及依駕駛員評鑑三套評鑑制度。在遊覽車公司營運管理評鑑方面，可在我國現有遊覽車業者評鑑制度之基礎上，略作調整即可，目前考評項目主要從政府管理角度來設計，未來還需要融合乘客需求角度，例如應將預約租車系統列為考評重點，因為預約租車系統是遊覽車業者與租車民眾建立關係之開端，業者是否提供多元且便利之預約租車方式(電話、網路、臨櫃接洽等)、預約租車作業處理是否態度良好且快速準確、是否清楚告知租車價格與服務內容、取消租車規定與契約條款內容等相關資訊等，均是民眾租車時會在意的重要環節。其次，在遊覽車車輛設備性能評鑑方面，可在目前已公布個別車輛安全配備資訊之基礎上，增加乘客亦會在意之其他設備性能資訊，例如與搭乘舒適性與便利性有關之設備項目，再參考紐西蘭與歐洲國家推動遊覽車星級評鑑制度之作法，依國內遊覽車市場環境進行調整，建立我國遊覽車星級評鑑制度。公路總局曾辦理「大客車安全品質識別制度之研究」，其和遊覽車星級評鑑制度有類似之處，但也有很不同的地方；大客車安全品質識別制度之研究，是考量國內車輛性能與安全配置差異性大，基於「適車適

用」之安全性考量，打算提出一個分級標準，用此規範怎樣的車輛可以跑多天期的環島行程、怎樣的車輛只能跑短途行程，其立意雖良善，但因遊覽車業者在解讀上認為，這樣的規範會限制到其營運空間，所以心態上有所抗拒，因此公路總局後來沒有繼續朝此方向辦理，改為揭示各輛遊覽車之安全配備資訊，讓消費者自行比較，這也是上述提到公路總局網站有公布個別車輛與安全有關之性能與設備資訊之緣由。遊覽車星級評鑑制度與公路總局曾想辦理之大客車安全品質識別制度最主要的差異有兩點：第一點是遊覽車星級評鑑制度之考評項目，除了考量安全配備外，還會考量與乘客搭乘舒適性與便利性有關之設備項目，這是乘客租車時會在意之資訊，其與購車及營運成本也有高度關係。遊覽車星級評鑑制度主要是想改善削價競爭之問題，而不是像大客車安全品質識別制度著重於降低行車風險問題，惟一旦削價競爭問題能夠獲得改善，某種程度上也會間接對降低行車風險有所助益。第二點是遊覽車星級評鑑制度之分級用意，並無意圖要鼓勵民眾優先選星級高之車輛，不要選擇星級低之車輛，其強調的是不同星級車輛都會有它的市場需求，其市場大小是由消費者的需求來決定，因此對於遊覽車業者之營運空間不會直接造成影響，業者對此制度之接受度應該會較高。至於在遊覽車駕駛員服務技能評鑑方面，目前尚未有相關國外案例，僅知國際道路運輸協會(International Road Transport Union, 簡稱 IRU) 曾在其網站表示，除建立國際通用之遊覽車車輛星級制度之外，未來還打算建立國際通用之遊覽車公司及駕駛員星級制度(In future: the IRU intends to create a "Global Quality Charter" including, beside the current coach classification system, a rating of drivers, services and undertakings)，此也呼應了上述提及我國應有分別依公司、車輛及駕駛員進行考核之三套評鑑制度之分析論點；惟經向 IRU 洽詢其研議建立國際通用之遊覽車駕駛員星級評鑑制度之構想，其表示因一些困難性可能會放棄此構想，推測其原因可能為不易調合出一套多數國家均能認同或執行之評核標準；但如果只是針對個別國家建立遊覽車駕駛員星級評鑑制度應該就沒那麼困難，建議未來可以在現行「優良職業汽車駕駛人推薦選拔活動」評分表考評項目之基礎上，進一步參考國際公車競技比賽(International Bus Roadeo)中，有關評比駕駛員開車技術與服務技巧之做法，並透過產官學研共同討論，規劃出可於國內推行之駕駛員評鑑制度。

僅管公司營運管理、車輛設備性能與駕駛員服務技能有同等重要性，但何以「遊覽車星級評鑑」成為國外作為建立市場區隔機制、改善削價競爭問題之主要工具？原因有二：第一是購車成本對於營運成本高低的影響程度，遠高於公司管理成本或駕駛員薪資；第二是乘客對於車輛設備的差異性感受最直接而明顯，而公司營運管理與駕駛員服務技能的差異性，往往需要較長時間乘客才能感受出來；此二因素使得車輛設備成為乘客願否支付較高車資之最關鍵因素。由於消除遊覽車削價競爭問題是當前改善遊覽車經營環境之重要課題，因此本次出國針對「遊覽車星級評鑑制度」進行研習，期望能在瞭解紐西蘭推動遊覽車星級評鑑制度之經驗與成效後，進一步研析我國推動遊覽車星級評鑑制度之可行性及辦理構想。倘未來我國能建立遊覽車星級評鑑制度，對於消費者、遊覽車業者及主管機關預期均有正面影響，主要效益如下：

- 一、對消費者之效益：提供消費者易於辨識與查詢之遊覽車設備服務差異性資訊，供其租車時有價格之外的比較基礎，以利租到契合其需求之服務。
- 二、對遊覽車業者之效益：建立市場區隔機制，協助業者擺脫削價競爭之經營慣性，營造可永續發展之良善經營環境。
- 三、對主管機關之效益：提昇遊覽車行車安全及服務品質，促進觀光旅遊產業發展。

1.2 行程紀要

本次出國專題研究係前往紐西蘭首都威靈頓，向紐西蘭辦理遊覽車星級評鑑制度之機構「紐西蘭公車與遊覽車協會」(Bus and Coach Association of New Zealand，簡稱 BCANZ)研習其執行經驗，出國期間自 104 年 4 月 16 日至 7 月 15 日。

出國研習期間，透過下列兩方式深入瞭解紐西蘭推動遊覽車星級評鑑制度之背景與重要歷程、考評項目與分級標準、作業流程與相關規範、具體推行成果與業界反映意見、執行過程中曾遭遇之問題與採取之解決方案等實務經驗，以利我國未來推動遊覽車星級評鑑制度時，可更為快速、妥善及周全地進行相關規劃與籌備工作。

- 一、書面資料研習：向研習機構 BCANZ 取得遊覽車星級評鑑制度相關考評標

準與作業規範等文件資料，並就書面內容相關疑問與書面內容未提及之細節資訊，請教 BCANZ 負責辦理遊覽車星級評鑑制度之相關人員，內容包括：(1)遊覽車星級評鑑制度考評項目與分級標準；(2)評鑑作業方式；(3)各類申請案件之辦理程序、應附文件及收費標準；(4)星級標章之設計規格及記載事項；(5)星級標章之核發及張貼規範；(6)星級標章之效期、廢止及繳回等規範。

二、實地參訪研習：透過研習機構 BCANZ 之安排或自行聯繫接洽，拜訪紐西蘭運輸業與旅行業公私部門並進行訪談及實地觀摩，深入瞭解紐西蘭推動遊覽車星級評鑑制度之背景與重要歷程、執行過程中曾遭遇之問題與採取之解決方案、具體推行成果與業界反映意見等。訪談單位包括：紐西蘭交通部、商業創新就業部、觀光局、車輛測試有限公司、旅遊品質標章有限公司、公車及遊覽車協會、旅行社協會、大客車車體打造廠(Kiwi Bus Builder)、遊覽車業者(例如 Pacific Tourways、Jim Tours Limited、Red Bus 等)及旅行社業者(例如 Pacific Delight Limited 等)，並參加紐西蘭觀光局所舉辦之陸客團市場論壇(China ADS Market Forum)等，相關拜訪照片詳如附錄 A。

以下簡要介紹紐西蘭與遊覽車星級評鑑制度有密切關係之運輸業與旅行業主要公私機構：

一、紐西蘭交通部(Ministry of Transportation，簡稱 MOT)

MOT 是負責紐西蘭交通政策及法規研議之中央政府機構。有關遊覽車產業政策(例如解決管制)及監理法規制定均屬 MOT 職責。

二、紐西蘭商業創新就業部(Ministry of Business, Innovation and Employment，簡稱 MBIE)

MBIE 業務範圍涵括商業與科學研發、勞動市場、建築與住宅三大領域，是負責紐西蘭觀光政策與研究之中央政府機構。有關接待陸客團旅行社相關行為規範之頒布(例如必須租用符合法令要求之星級遊覽車)，以及對於違反此行為規範之旅行社進行處罰等，均屬 MBIE 之工作。

三、紐西蘭運輸局(New Zealand Transport Agency，簡稱 NZTA)

NZTA 在紐西蘭政府組織上屬於皇家機構(Crown Entities)，主要負責公

路管理、提供公共運輸補助、汽機車管理、駕照核發及道路安全教育等工作，類似工作在我國主要係由公路總局負責。有關遊覽車客運業監理工作屬於 NZTA 職責。

四、紐西蘭旅遊局(Tourism New Zealand,簡稱 TNZ)

TNZ 在紐西蘭政府組織上屬於皇家機構(Crown Entities)，負責推廣紐西蘭觀光，有關研議接待陸客團旅行社相關行為規範(例如必須租用符合法令要求之星級遊覽車)以及稽核旅行社是否遵守該行為規範之工作，係由 TNZ 所屬之中國市場發展組(China Market Development Unit)負責，類似工作在我國主要係由觀光局負責。

五、紐西蘭車輛測試有限公司(Vehicle Testing New Zealand Limited，簡稱 VTNZ)

VTNZ 負責車輛檢測及審驗工作，類似工作在我國係由公路總局各區監理所站及財團法人車輛安全審驗中心負責。VTNZ 原為紐西蘭交通部所屬國營企業，在 1999 年民營化成為私人公司。在紐西蘭，汽車定期檢驗除了可至 VTNZ 辦理外，尚可至其他私人檢驗廠辦理，但遊覽車星級評鑑相關考評工作僅委由 VTNZ 辦理；VTNZ 在全紐西蘭共有 82 個檢驗站，其中 56 個檢驗站有受理遊覽車星級評鑑考評工作。VTNZ 所屬車輛檢驗員並不是每位都能擔任遊覽車星級評鑑檢驗員，必須是有受過 VTNZ 三小時課程訓練取得資格者才能負責遊覽車星級評鑑考評工作。

六、紐西蘭旅遊品質標章有限公司(Qualmark New Zealand Limited，簡稱 Qualmark)

Qualmark 負責工作可區分為三部分，第一部分工作是辦理旅館星級評鑑，第二部分工作是辦理旅遊品質認證，依業者屬性區分為 5 大類，包括旅行社、各類旅遊活動(例如高空彈跳、跳傘、騎馬、噴射船及博物館等)經營者、各類旅遊服務店家(包括禮品店)、各類觀光活動使用運具之經營者(例如露營車或小汽車租賃業、遊覽車客運業、渡輪或輕航機業者等)及旅客資訊中心，第三是針對上述觀光產業相關業者進行環保品質等級認證。Qualmark 是紐西蘭官方認可之觀光產業品質認證機構，屬於有政府資金投入之民營機構，受 TNZ 監督。Qualmark 自 1993 年開始先辦理旅館星級評鑑，接著於 2001 年開始陸續辦理各類旅遊品質認證，近年來則再增加環保

品質等級認證。Qualmark 對運輸業者進行品質認證時，會將該業者車隊取得星級評鑑標章之車輛數納入評量，目前已取得 Qualmark 品質認證之運輸業者約有 110 家。

七、紐西蘭公車及遊覽車協會(Bus & Coach Association New Zealand，簡稱 BCANZ)

BCANZ 成立宗旨為提供會員相關協助，以增進營業大客車業者與乘客之共同利益。BCANZ 會員為自願加入之大客車營運業者、大客車供應商及車體打造廠，目前計有 284 個會員。大約有 70%左右之大客車營運業者加入 BCANZ，沒有加入會員之業者大多為車輛數少之小規模公司。在紐西蘭，13 人座以上大客車之營業項目區分為兩類，一為市區公車，另一為長途客運及遊覽車與交通車，大客車營運業者可能僅提供其中一類營運服務，亦可能兼營兩類服務，所以 BCANZ 主要會員之屬性，類似於我國的公共汽車客運商業同業公會會員及遊覽車客運商業同業公會會員。

辦理遊覽車星級評鑑制度為 BCANZ 工作項目之一，由「遊覽車星級評鑑委員會」(The Star Grading Committee)進行監督。該委員會由 5 位成員組成，每年由 BCANZ 理事會從不同營運規模之客運業者及車體打造業技術專家中指派。該委員會須負責研擬及檢討遊覽車星級評鑑之考評標準，以及對於不服評鑑結果之申訴案、申請豁免符合某項考評標準之陳情案等進行審議。

八、紐西蘭旅行社協會(Travel Agents Association New Zealand，簡稱 TAANZ)

TAANZ 類似我國的旅行社商業同業公會，會員為自願加入之旅行社及旅行仲介，目前計有 455 個會員，大約有 70%左右之旅行社業者加入 TAANZ。由於在紐西蘭經營旅行社不須向政府申請執照，因此 TAANZ 是紐西蘭旅行業界為了強化服務品質水準所成立之自律組織。為保障消費者，TAANZ 與其他機構合作對會員進行技能培訓與年度財務審查，旅行仲介亦須向其登記獲核准後，才能為旅行社進行行銷。旅行社是租用星級遊覽車之主要客戶，特別是接待陸客團之旅行社。

第二章 紐西蘭遊覽車星級評鑑制度

2.1 推動背景與重要歷程

紐西蘭於 1989 年頒布「運輸服務許可法」(Transport Services Licensing Act)，將申請經營汽車運輸業之量化管制條件(例如最低車輛數之門檻限制)解除，對於費率核定政府也不再介入，轉為著重品質管制(例如查核犯罪紀錄、考評違規及肇事紀錄、落實車輛定檢與駕駛工時規範等)。隨著量化管制解除，紐西蘭遊覽車業者及車輛數大幅增加，市場開始充斥許多以老舊車輛營運削價競爭之狀況，對於旅遊品質及行車安全均有負面影響，也衝擊到正規經營業者之生存空間，因此在會員之倡議下，BCANZ 於 1994 年開始辦理遊覽車星級評鑑制度，期望藉此產生市場區隔機制，避免老舊車輛充斥及削價競爭問題持續惡化。

由於遊覽車星級評鑑制度在紐西蘭係採取自願參加方式，因此推動初期參加遊覽車星級評鑑者數量不多，且大多是車輛設備較優、走高檔服務路線、接待歐美澳旅遊團之業者。

1995 年中國大陸政府提出「核准旅遊目的地」政策(The Approved Destination Status，簡稱 ADS)，逐步開放中國大陸公民以團體旅遊方式，到經中國大陸政府核准的國外地點觀光。1999 年紐西蘭經中國大陸政府核准，成為中國大陸公民可採團體旅遊方式前往觀光之地點，中紐雙方因而簽署 ADS 雙邊協議，就簽證取得、避免旅客逾期居留以及團體旅遊運作規範等問題進行協議。根據 ADS 雙邊協議，紐西蘭對於接待 ADS 陸客團之國內旅行社及導遊作業程序與行為標準訂有規範，相關規範歷經多次修正，法令名稱目前稱為 Code of Conduct: China ADS Approved Inbound Tour Operators and Tour Guides (簡稱 ADS 行為法)，至於條文內容 TNZ 會參酌執行情形及業界反映意見持續有所調整修正。由於 ADS 陸客團存在低價接團問題，為改善旅遊品質，ADS 行為法對於 ADS 陸客團之旅遊行程安排、禮品店停留時間、住宿飯店與交通工具挑選等均有所規範。在交通運具挑選方面，相關規範有過幾次修正，目前 ADS 行為法係規定可用於接待 ADS 陸客旅遊團之車輛，無論座位數多寡，必須是獲得 BCANZ 遊覽車星級評鑑 3 星級以上車輛，且車輛所屬公司必須是獲得

Qualmark 品質認證之公司。星級評鑑成績成為接待 ADS 陸客團之車輛應具備條件源自於 2008 年，惟最初允許 8 人以下 ADS 陸客團可以在租不到具星級評鑑標章之合適車型遊覽車時，事先檢附所需資料向 TNZ 報備。至於 Qualmark 品質認證成為接待 ADS 陸客團之客運業者應具備條件係源自於 2011 年。

因為 ADS 行為法的這項規定，接受遊覽車星級評鑑之遊覽車業者屬性有了明顯變化，變成以接待 ADS 陸客團之業者為主，且隨著陸客團來訪人數增長，具備星級評鑑標章之遊覽車數量也明顯增加許多。目前每年到訪紐西蘭之外籍人士，以澳洲最多，中國大陸居次，根據紐西蘭官方所發布之統計數據，2014 年 8 月至 2015 年 7 日中國大陸到訪紐西蘭人數達 315,248 人，成長率 29.5%，預計未來幾年仍會大幅成長，其預測值詳如圖 2-1 所示。中國大陸到訪紐西蘭人數中，屬於參加 ADS 陸客團者，目前約占 5 成(從 2014 年之 51% 微降至 2015 年之 47%)，屬於自助旅遊者約近 3 成(從 2014 年之 20% 增加至 2015 年之 27%)，變化趨勢詳如圖 2-2 所示；雖然自助旅遊者比率會逐漸增加，使得 ADS 陸客團比率減少，但因前往紐西蘭觀光之中國大陸人士，在未來仍會大幅成長，故 ADS 陸客團人數在未來一段時間內，仍會是處於成長狀態的，因此只要星級評鑑成績成為接待 ADS 陸客團之車輛應具條件之規定沒有改變，預期未來接受星級評鑑之遊覽車業者及車輛數仍會持續增加。

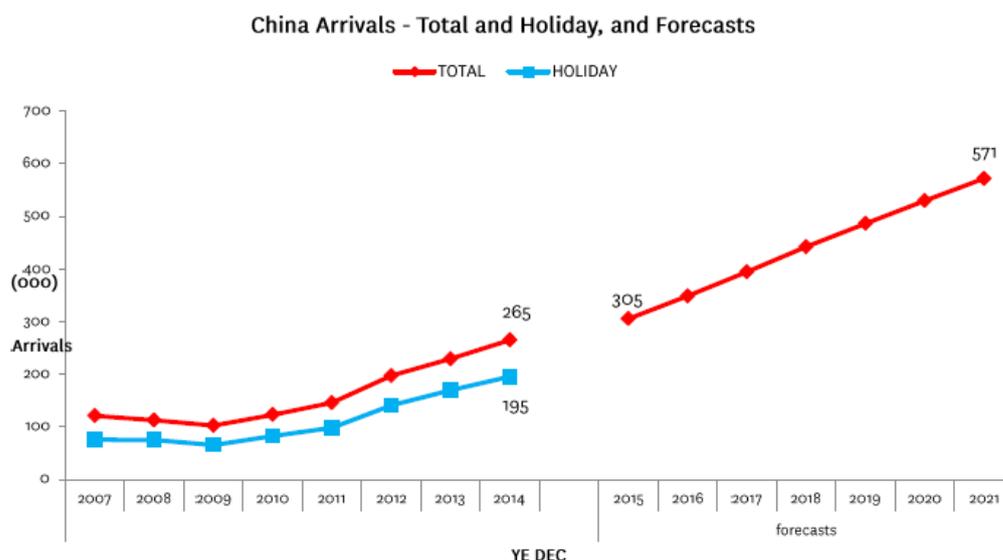


圖 2-1 中國大陸到訪紐西蘭人數成長趨勢

資料來源：參考文獻【6】

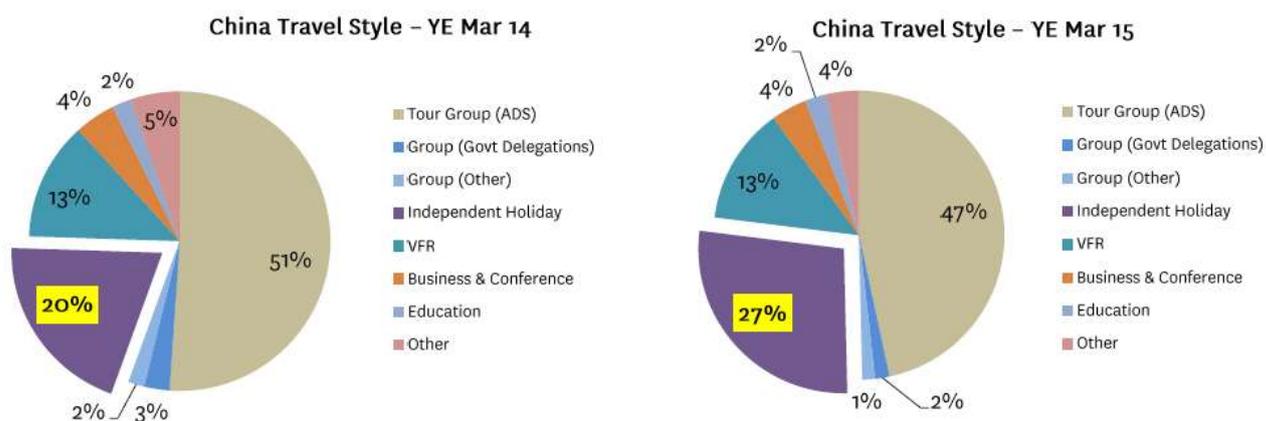


圖 2-2 中國大陸人士到訪紐西蘭各種型態之變化趨勢

資料來源：參考文獻【6】

2.2 考評項目與分級標準

紐西蘭車輛星級評鑑制度有兩套規範，一套適用於一般遊覽車(7 人座以上)，另一套適用於禮車(6 人座以下)。

紐西蘭遊覽車星級評鑑制度分成 5 個星級(「★★★」、「★★★★」、「★★★★★」、「★★★★★+」及「★★★★★★」)，透過 28 個考評項目判定車輛符合哪個星級，包括「車體狀況良好」、「烤漆狀況良好」、「車窗狀況良好」、「座椅狀況良好」、「地板狀況良好」、「車壁及頂棚狀況良好」、「車齡上限」、「引擎馬力車重比下限值」、「後置式或中置式引擎」、「雙車門」、「氣壓懸吊系統」、「空調設備」、「個人式空調出風口及調控板」、「車內照明充足」、「椅背可傾斜」、「三點固定式安全帶」、「個人式遊覽車型座椅」、「座位最小間距」、「車內裝潢」、「遮陽設備」、「防曬膜觀景窗&一片式固定玻璃窗」、「行李架空間充足」、「有保護襯裡之行李廂」、「播音系統&駕駛麥克風」、「導遊專用座椅及麥克風」、「影視設備」、「飲水機/冰箱」及「廁所」。每個考評項目會訂出各星級車輛是否應具備此要件以及應達到之標準，但部分考評項目分級標準依車型大小(7-15 座，16-24 座，25 座以上)允許有一些差異，例如「車齡上限」、「後置式或中置式引擎」、「雙車門」、「氣壓懸吊系統」、「個人式空調出風口及調控板」、「行李架空間充足」、「遮陽設備」、「一片式固定玻璃窗」等；車輛設備與

性能於此 28 項考評項目均達到該星級所要求之標準時，才算符合該星級標準。

紐西蘭遊覽車星級評鑑制度之各星級核定標準彙整如表 2-1。

紐西蘭禮車星級評鑑制度分成 2 個星級(「★★★★」及「★★★★★」)，透過 13 個考評項目判定車輛符合哪個星級，包括「車體狀況良好」、「烤漆狀況良好」、「車窗狀況良好」、「座椅狀況良好」、「地板狀況良好」、「車壁及頂棚狀況良好」、「座位數上限」、「軸距」、「車齡上限」、「空調設備」、「行李架空間充足」、「播音系統」及「駕駛麥克風」。每個考評項目會訂出各星級車輛是否應具備此要件以及應達到之標準；車輛設備與性能於此 13 項考評項目均達到該星級所要求之標準時，才算符合該星級標準。紐西蘭禮車星級評鑑制度之各星級核定標準彙整如表 2-2。

紐西蘭遊覽車星級評鑑考評項目與星級標準係由 BCANZ 負責研議，最初研議時有參考國外案例，並組成專案小組，邀集 VTNZ、車體打造廠與底盤供應商等共同討論。遊覽車星級評鑑制度實施後，曾因汽車產業技術進步或是業界反映意見而調整過評鑑標準，例如座椅目前要求必須是個人獨立式具有椅墊之遊覽車型座位，在過去可接受共用底座非個人獨立式座椅；行李廂過去曾有空間大小之規範，但後來取消此規範，只要有設置行李廂且有保護襯裡即可。

相較於國際道路運輸協會(IRU)所定星級評鑑標準，紐西蘭所訂之星級評鑑考評項目，目前並無要求遊覽車要具備輔助煞車系統，也沒有要求要具備座椅臂枕、座椅腳踏板、雜誌架、菸灰缸、茶杯架與摺疊桌。VTNZ 受訪人員表示，沒有菸灰缸乙項是因為紐西蘭禁止車內吸菸因而無此需求，其他項目是否增列可以考慮提出討論。BCANZ 受訪人員表示，星級評鑑標準訂的是每個星級車輛的最低要件，列入考評項目之設備，是業界普遍認同車輛應具有之設備或是至少 5 星級車輛應該具備之設備，對於沒有列入考評項目之設備，業者如果覺得有需要可以自由添加。

紐西蘭不同星級遊覽車之車輛外觀與內部陳設照片詳見附錄 B。根據訪談與實地觀察得知，有些 4+星級車輛和 5 星級車輛非常近似，無法列為 5 星級之原因，主要在於欠缺廁所；有些 4 星級車輛和 4+星級車輛非常近似，無法列為 4+星級之原因，主要在於車齡超過 7 年；有些 3 星級車輛和 4 星級車輛非常近似，無法列為 4 星級之原因，主要在於欠缺氣壓懸吊系統或車齡超過 12 年。

表 2-1 紐西蘭遊覽車星級評鑑制度之各星級核定標準

最低要件 考評項目	星級				
	★★	★★★	★★★★	★★★★+	★★★★★
車體狀況良好	V	V	V	V	V
	車體外觀必須沒有生鏽或損傷(例如凹痕或碰傷)。				
烤漆狀況良好	V	V	V	V	V
	車體烤漆沒有磨損或刮痕。 倘烤漆磨損或刮痕屬輕微且不可避免，在距離 3 公尺處看起來不顯著者，則可接受。				
車窗狀況良好	V	V	V	V	V
	車窗玻璃必須乾淨，沒有裂縫與污漬。 倘車窗磨損屬輕微且不可避免者，則可接受。				
座椅狀況良好	V	V	V	V	V
	椅墊必須乾淨無污漬、沒有褪色或破損，且座椅彈簧與支架必須完整且功能正常。 倘椅墊磨損屬輕微且不可避免者，則可接受。				
地板狀況良好	V	V	V	V	V
	地板乾淨無污漬、沒有褪色或破損。 倘地板磨損屬輕微且不可避免者，則可接受。 檢驗員必須在座椅旁走道前後走動仔細檢查。				
車壁及頂棚狀況良好	V	V	V	V	V
	車壁及頂棚必須狀況良好，乾淨無污漬。 倘車壁及頂棚磨損屬輕微且不可避免者，則可接受。				
車齡上限(年)	15-25(註)	18	12	7	7
	註：2 星級遊覽車，其座位數若為 25 座以上者，車齡上限為 25 年；若為 16-24 座者，車齡上限為 20 年；若為 7-15 座者，車齡上限為 15 年。 座位數為 7-15 座之遊覽車，若要符合 3 星級標準，車齡上限為 18 年，較 2 星級標準之車齡上限 15 年寬鬆，其原因為紐西蘭希望藉此鼓勵業者儘早汰除老舊 2 星級小型遊覽車。				
引擎馬力車重比 下限值 (千瓦/噸)	9.5	9.5	12	12	12
	本規範計算公式為(引擎馬力數 ÷ 75%) ÷ Min(車輛滿載重量, 紐西蘭道路載重限制) 本標準係為確保車輛滿載時，車輛底盤運作能力仍能確保乘客舒適性，並在正常道路狀況下仍可符合車速規範要求。				
後置式或中置式引擎	—	—	V(註)	V(註)	V(註)
	註：25 人座以上遊覽車若要符合 3 星級以上標準，須具備後置式或中置式引擎。				

表 2-1 紐西蘭遊覽車星級評鑑制度之各星級核定標準(續 1)

最低要件 考評項目	星級				
	★★	★★★	★★★★	★★★★+	★★★★★
雙車門	—	—	—	—	V(註)
	註：38 人座以上遊覽車若要符合 5 星級標準，至少需有 1 個前車門以及 1 個中車門或後車門。				
氣壓懸吊系統	—	—	V(註)	V	V
	<p>氣壓懸吊系統可利用葉片彈簧或連桿來固定輪軸避免其前後移動，但支撐主要仍需仰賴氣壓。</p> <p>氣壓懸吊系統沒有特定製造廠要求，其型式也有多樣選擇。</p> <p>若安裝某種輔助性安全氣囊系統來造成氣壓懸吊系統之效果，而其真偽存疑時，須提交紐西蘭公車及遊覽車協會之星級核定委員會確認是否符合標準。</p> <p>註：7-15 人座遊覽車若無氣壓懸吊系統，仍可評為 4 星級。</p>				
空調設備	V	V	V	V	V
	<p>2 星級遊覽車須有強制對流系統及加熱系統，製造商對該空調設備適用空間大小之建議值，應符合或超過遊覽車座位空間。</p> <p>3 星級遊覽車須有空調系統及加熱系統，製造商對該空調設備適用空間大小之建議值，應符合或超過遊覽車座位空間。若配備被動式冷樑通風管亦可接受。</p> <p>4 星級以上遊覽車須有兼具冷暖供應系統之空調設備，製造商對該空調設備適用空間大小之建議值，應符合或超過遊覽車座位空間。</p> <p>4 星級遊覽車若配備被動式冷樑通風管亦可接受。</p>				
個人式空調出風口及調控板	—	V(註)	V	V	V
	<p>3 星級及 4 星級遊覽車，除了最後一排中間座椅之外，每兩個座位至少要有一個空調出風口，且能依個人需求調控氣流量大小，甚至將氣流完全阻隔。若配備被動式冷樑通風管亦可接受。</p> <p>4+星級及 5 星級遊覽車，除了最後一排中間座椅之外，每個座位均須有個人式空調出風口，且能依個人需求調控氣流量大小，甚至將氣流完全阻隔。</p> <p>註：7-15 人座遊覽車若無個人式空調出風口及調控板，仍可評為三星級。</p>				
車內照明充足	—	V	V	V	V
	<p>3 星級及 4 星級遊覽車不一定要具備個人閱讀燈，但所有座位之照明度至少要有 25 Lux。</p> <p>4+星級及 5 星級遊覽車，除了最後一排中間座椅之外，其餘每個座位均須具備個人閱讀燈，且所有座位照明度至少要有 25 Lux。</p> <p>照明度量測不可在戶外，須在車輛檢驗場內進行。照明度量測方式為，以距離光源最遠之座位為準，從該椅墊前方中央處進行量測。</p>				

表 2-1 紐西蘭遊覽車星級評鑑制度之各星級核定標準(續 3)

最低要件 考評項目	星級				
	★★	★★★	★★★★	★★★★+	★★★★★
椅背可傾斜	—	—	V	V	V
三點固定式安全帶	—	—	—	V	V
個人式遊覽車型 座椅	V	V	V	V	V
	座椅必須是個人獨立式具有椅墊之遊覽車型座位。 2 星級及 3 星級遊覽車可允許座椅共用底座，但必須能區隔出不同座位。另外，2 星級及 3 星級遊覽車座位數在 25 人座以下者，若最後一排使用長凳型座椅，只要椅背能區隔出不同座位，則可接受。				
座位最小間距 (公分)	65	65	65	70	70
	同向座位間距之測量基準為，當前座傾斜至最大角度時(若超過 30° 則傾斜至 30°)，而後座直立時，自車地板上方 61 公分處測量前座椅背後側至後座椅背前側之間的距離。 此外，乘客雙腳擺放空間之長度及寬度均至少要有 30 公分以上。測量基準為同向座位自坐墊前緣下方處測量，對向座位或朝走道座位則自坐墊前緣下方後縮 7 公分處測量。若乘客雙腳擺放空間有車地板突出物，則須不妨礙到乘客從車上緊急疏散。				
車內裝潢	—	V	V	V	V
	椅墊： 3 星級及 4 星級遊覽車必須使用高水準之椅墊。 4+星級及 5 星級遊覽車之椅墊必須達到短毛絨織品、皮革或羊皮材質之水準。 地板： 3 星級以上遊覽車之地板必須鋪上地毯、油布或高品質木質地板(不接受使用刨花板或合板之類材質)。木質地板必須上漆或作類似處理以提供保護與質感。 車壁： 3 星級以上遊覽車之車壁必須有布料或模壓塑料覆蓋，不接受使用彩塗鋼板之類材質。 頂棚： 3 星級以上遊覽車之頂棚必須有布料、模壓塑料或麗光板(formica)覆蓋，不接受使用彩塗鋼板之類材質。				
遮陽設備	—	V(註)	V	V	V
	兩側車窗均須設置窗簾、百葉窗或遮陽板。乘客應能自行調整遮陽設備，當拉開遮陽設備時，乘客視線不可有所阻礙。 註：7-15 人座遊覽車若無遮陽設備，仍可評為 3 星級。				

表 2-1 紐西蘭遊覽車星級評鑑制度之各星級核定標準(續 4)

最低要件 考評項目	星級				
	★★	★★★	★★★★	★★★★+	★★★★★
防曬膜觀景窗& 一片式固定玻璃窗	—	V(註)	V	V	V
	車窗玻璃應為具有 30%以上隔熱率之無遮蔽大觀景窗，且為一片式固定玻璃窗。 註：25 人座以下遊覽車，若車窗不是一片式固定玻璃窗，而是可推動之玻璃窗，只要窗戶外框以及兩片窗戶相交處之支柱都不是粗的，不致於影響乘客視線者，仍可評為 3 星級。				
行李架空間充足	V(註 1)	V(註 2)	V(註 2)	V(註 2)	V(註 2)
	註 1：2 星級遊覽車倘未設置可擺放隨身行李(包括大衣、手提行李、相機袋或日用背包)之行李架，則座椅下方空間必須足夠擺放隨身行李。 註 2：3 星級以上遊覽車，其座位數若為 25 座以上者，必須兩側均設置可擺放隨身行李之行李架；若為 16-24 座者，至少要有一側設置隨身行李架；若為 7-15 座者，倘未設置隨身行李架，則座椅下方空間必須足夠擺放隨身行李。行李架必須有保護襯裡。				
有保護襯裡之行李廂	—	—	V	V	V
	行李廂隔板必須為柔軟材質以免刮傷行李，地板不可以是沒有塗漆之鋼材，使用油布等裝飾材質則可。				
播音系統&駕駛麥克風	V	V	V	V	V
	播音系統須包括收音機以及可播放錄音帶或 CD 或 DVD 或 MP3 之設備，每 8 個座位至少要配置 1 具喇叭。此外，亦須有駕駛麥克風。				
導遊專用座椅及麥克風	—	—	V	V	V
影視設備	—	—	—	—	V
	車上須有可播放 VCR,DVD,數位影音檔案或類似之現代影音媒材之設備。				
飲水機/冰箱	—	—	—	—	V
	飲水機及冰箱至少要具備一項。				
廁所	—	—	—	—	V
	廁所必須是沖水式。				

備註：表中符號「V」表示該星級車輛須符合此項考評項目之標準；符號「—」表示該星級車輛無此項考評項目。

資料來源：參考文獻【1】及本報告自行整理

表 2-2 紐西蘭禮車星級評鑑制度之各星級核定標準

最低要件 考評項目	星級	
	★★★	★★★★
車體狀況良好	V	V
	車體外觀必須沒有生鏽或損傷(例如凹痕或碰傷)。	
烤漆狀況良好	V	V
	車體烤漆沒有磨損或刮痕。 倘烤漆磨損或刮痕屬輕微且不可避免，在距離 3 公尺處看起來不顯著者，則可接受。	
車窗狀況良好	V	V
	車窗玻璃必須乾淨，沒有裂縫與污漬。 倘車窗磨損屬輕微且不可避免者，則可接受。	
座椅狀況良好	V	V
	椅墊必須乾淨無污漬、沒有褪色或破損，且座椅彈簧與支架必須完整且功能正常。 倘椅墊磨損屬輕微且不可避免者，則可接受。	
地板狀況良好	V	V
	地板乾淨無污漬、沒有褪色或破損。 倘地板磨損屬輕微且不可避免者，則可接受。 檢驗員必須在座椅旁走道前後走動仔細檢查。	
車壁及頂棚狀況良好	V	V
	車壁及頂棚必須狀況良好，乾淨無污漬。 倘車壁及頂棚磨損屬輕微且不可避免者，則可接受。	
座位數上限	V	V
	6	6
軸距	短軸距或標準軸距	長軸距
	軸距指前後車輪之軸距	
車齡上限(年)	10	10
空調設備	V	V
	須有兼具加熱及降溫功能之強制對流系統空調設備。	
行李架空間充足	V	V
	設置可擺放隨身行李(包括手提行李、相機袋或日用背包)之行李架，或有後車箱可擺放行李，或於側門或後窗架有置物空間。	

表 2-2 紐西蘭禮車星級評鑑制度之各星級核定標準(續 1)

最低要件 考評項目	星級	
	★★★	★★★★
播音系統	V	V
	播音系統須包括收音機以及可播放錄音帶或 CD 或 DVD 或 MP3 之設備，並至少要配置 2 具喇叭。	
駕駛麥克風	V(註)	V(註)
	註：若駕駛座與乘客座中間有隔開，則須設置駕駛麥克風。	

備註：表中符號「V」表示該星級車輛須符合此項考評項目之標準；符號「—」表示該星級車輛無此項考評項目。

資料來源：參考文獻【1】及本報告自行整理

2.3 作業程序與相關規範

紐西蘭遊覽車星級評鑑作業程序及相關規範說明如下：

一、申請初次考評

僅有 BCANZ 會員可以參加遊覽車星級評鑑，車輛考評工作由 VTNZ 負責，車主必須支付檢驗費用給 VTNZ。當遊覽車第一次進行星級評鑑時，稱為初次考評，VTNZ 檢驗員會依據車主希望取得之星級所應符合之各項考評項目標準，逐一對車輛進行查驗，並填寫初次考評表，判定該車輛是否符合該星級評鑑標準。紐西蘭遊覽車及禮車星級評鑑初次考評表格分別如圖 2-3 及圖 2-4 所示。BCANZ 收到 VTNZ 傳來之初次考評表後，會根據評鑑結果核發星級評鑑標章給通過考評之車輛，並於 BCANZ 網站發布資訊。BCANZ 網站揭示星級車輛資訊之畫面如圖 2-5 所示。

遊覽車業者須將星級評鑑標章黏貼於該車輛之車門旁之車體上，讓乘客上下車時可以看到。因紐西蘭為靠左行駛，所以星級評鑑標章係黏貼於車體左側。星級評鑑標章添貼位置示意照片詳如圖 2-6 所示，若星級評鑑標章黏貼處因需清潔或維修等原因，必須將標章移除時，遊覽車業者必須通知 BCANZ 以取得一份新標章，BCANZ 可因此要求該業者付費，但目前並未收取該項費用。

遊覽車星級評鑑標章只能張貼於獲得該標章之車輛上，倘車輛有轉售或報廢情形，車主必須告知 BCANZ，以利其更新網站資訊並將異動資訊通

報 TNZ 等政府相關部門。

申請初次考評之檢驗費為紐幣 100 元，檢驗員完成初次考評工作所需時間約為每輛車 30-40 分鐘(不計排隊時間)。各項考評項目中，檢驗員會耗費較多時間勘查確認車輛是否符合星級評鑑標準的項目，主要為「個人式遊覽車型座椅」及「座位最小間距」兩項考評項目。

二、接受定期追查

獲得星級評鑑標章之遊覽車，自車輛通過初次考評之時間點起算，一年內不會被要求做定期追查；之後，會根據車齡條件決定是否要接受定期追查。在車齡不超過 5 年時，無須接受定期追查，超過時就要每隔 2 年接受 1 次定期追查，亦即當車齡 7 年時，要做 1 次追查，車齡 9 年時會做另 1 次追查，以此類推。定期追查由 VTNZ 負責，車主必須支付檢驗費用給 VTNZ。定期追查僅會對 6 個考評項目做深入檢查，包括「車體狀況良好」、「烤漆狀況良好」、「車窗狀況良好」、「座椅狀況良好」、「地板狀況良好」及「車壁及頂棚狀況良好」，其他考評項目無須像初次考評一樣逐一仔細檢核，但若 VTNZ 檢驗員有發現異常狀況，會在定期追查表中加以記載(定期追查表格式詳如圖 2-7 所示)。由於紐西蘭交通法規要求遊覽車每半年要接受 1 次車輛檢驗，因此 BCANZ 建議車主在每年星級評鑑標章換發日前半年，安排獲得星級評鑑標章且需要接受定期追查之遊覽車，在同時間至 VTNZ 進行車輛檢驗及星級評鑑定期追查。BCANZ 係於每年 7 月 1 日換發星級評鑑標章，因此星級評鑑定期追查會在當年 1 月 1 日至 6 月 30 日進行。

車主必須負責安排獲得星級評鑑標章之車輛，在期限前完成定期追查，以便 BCANZ 可在星級評鑑標章換發日前，收到 VTNZ 之定期追查表。

接受定期追查之檢驗費為紐幣 25 元，檢驗員完成定期追查工作所需時間每輛車約為 10-20 分鐘(不計排隊時間)。



STAR GRADING INITIAL CLASSIFICATION CHECK SHEET



Date: _____ Company: _____ Vehicle Details
 Contact: _____ VIN No: _____
 Address: _____ Fleet No: _____
 Make: _____ Model: _____
 TSL No: _____ BCA Membership No: _____ No. of Seats: _____ Registration Number: _____
 Classification Applied For: _____ Receipt No: _____ Year of Manufacture: _____ Age of Vehicle: _____

STAR GRADING MANDATORY REQUIREMENTS CHECK All vehicles must meet all criteria to be Star Graded

Criteria	Pass	Criteria	Pass
Exterior body work to be free of any panel damage or rust		Wall and head lining to be in good clean condition, free from stains and soiling	
Paint work free of any scratches or stone chips		Windows to be clean and free of chips, cracks and staining	
Carpets to be free from stains, rips, fading and soiling		Seat upholstery to be free from stains, rips, fading, fraying, burns and soiling	

STAR GRADING VEHICLE CHECK

Grading Applied For	5★			4+★			4★			3★			2★		
	25+	16-24	7-15	25+	16-24	7-15	25+	16-24	7-15	25+	16-24	7-15	25+	16-24	7-15
Number of seats (please circle)															
Maximum age (Years)	7			7			12			18			25	20	15
Engine power to GVM or Legal GVW or whichever is the lower	12 kW/tonne			12kW kW/tonne			12kW kW/tonne			9.5kW kW/tonne			9.5kW kW/tonne		
Rear/mid mounted engine															
Twin doors (38+ seats only)															
Air suspension															
Air conditioning															
Heating															
Individual A/C outlet control															
Adequate reading lights															
Reclining seats															
Individual coach-type seats															
Seat spacing	750mm@10mm			700mm@10mm			650mm@10mm			600mm@10mm			550mm@10mm		
Carpets and trim															
Luggage racks or stow (not required for 7 - 15 seats)															
Curtains, blinds or sunscreens															
Tinted panoramic windows															
Windows one piece fixed glass															
Trimmed baggage lockers															
PA system inc driver microphone															
Courier seat with microphone															
Video															
Drinking water/fridge															
Toilet															

PASS
 FAIL

VTNZ Location	Vehicle Inspector

VTNZ must provide the operator with a copy of this check sheet. VTNZ will send through a copy of this check sheet to the BCA and the BCA will issue Star Grading decals to the operator. By having your vehicle Star Graded against these criteria you agree to adhere to the Terms & Conditions for Star Graded vehicles. Please note that this check sheet does not fully detail the Star Grading requirements. For full details see the Star Grading System Guide.

The Star Grading Terms & Conditions and System Guide are available on the BCA website at www.busancoach.co.nz.

圖 2-3 紐西蘭遊覽車星級評鑑初次考評表

資料來源：BCANZ 提供

Cars and Limousines

Date: _____	Vehicle Details
Company: _____	VIN No: _____
Contact: _____	Fleet No: _____
Address: _____	Make: _____
_____	Model: _____
TSL No: _____	No. of Seats: _____
Classification Applied For: _____	Registration Number: _____
BCA Membership No: _____	Year of Manufacture: _____
Receipt No: _____	Age of Vehicle: _____

STAR GRADING MANDATORY REQUIREMENT CHECK

All vehicles must meet all criteria to be Star Graded

Criteria	Pass	Criteria	Pass
Exterior Body work to be free of any panel damage or rust		Wall and head lining to be in good clean condition, free from stains and soiling	
Paint work free of any scratches or stone chips		Windows to be clean and free of, chips, cracks and staining	
Carpets to be free from stains, rips, fading and soiling		Seat upholstery to be free from stains, rips, fading, fraying, burns and soiling. Spring and frame to remain functional and intact.	

STAR GRADING VEHICLE CHECK

Grading Applied For	4★	3★
Number of seats - please tick	6 or less	6 or less
Long wheelbase		/ / / / / /
Maximum age (years) – please tick	10 years	10 years
Air Conditioning and Heating		
Adequate luggage stow area		
Audio System		
Drivers Microphone *		

*If there is any barrier in place between the driver and the passengers in the rear seats a driver's microphone must be installed.

VTNZ Location	Vehicle Inspector

VTNZ must provide the operator with a copy of this check sheet.
 VTNZ will send through a copy of this check sheet to the BCA and the BCA will issue Star Grading decals to the operator.
 Please see the BCA Terms and Conditions for Star Graded Vehicles for full details on Star Grading

圖 2-4 紐西蘭禮車星級評鑑初次考評表

資料來源：BCANZ 提供

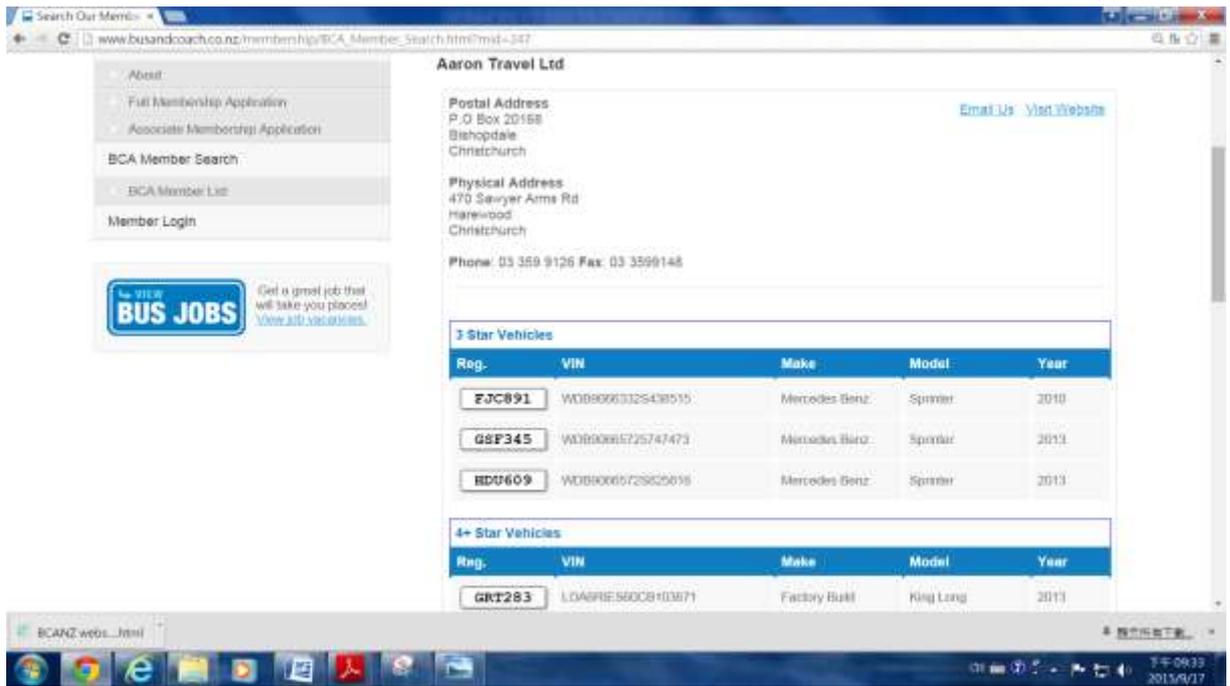


圖 2-5 BCANZ 網站揭示星級車輛資訊之畫面



圖 2-6 星級評鑑標章黏貼位置



STAR GRADING BI-ANNUAL RECHECK



Date: _____
 Company: _____
 Contact: _____
 Address: _____
 TSL No: _____
 Classification Applied For: _____
 BCA Membership No: _____
 Receipt No: _____

Vehicle Details
 VIN No: _____
 Fleet No: _____
 Make: _____
 Model: _____
 No. of Seats: _____
 Registration Number: _____
 Year of Manufacture: _____
 Age of Vehicle: _____

STAR GRADING MANDATORY REQUIREMENTS CHECK

All vehicles must meet all criteria to be Star Graded

Criteria	Pass	Criteria	Pass
Exterior Body work to be free of any panel damage or rust		Wall and head lining to be in good clean condition, free from stains and soiling	
Paint work free of any scratches or stone chips		Windows to be clean and free of, chips, cracks and staining	
Carpets to be free from stains, rips, fading and soiling		Seat upholstery to be free from stains, rips, fading, fraying, burns and soiling.	

Additional comments about the vehicle

VTNZ Location	Vehicle Inspector

VTNZ must provide the operator with a copy of this recheck sheet.
 VTNZ will send through a copy of this recheck sheet to the BCA and the BCA will issue Star Grading decals to the operator.
 It is also recommended that the operator send through a copy of this recheck sheet to the BCA.
 Please see the BCA Terms and Conditions for Star Graded Vehicles for full details on Star Grading.

圖 2-7 紐西蘭遊覽車及禮車星級評鑑定期追查表

資料來源：BCANZ 提供

三、未通過查驗之補救方式

倘車輛因故未通過星級評鑑初次考評或定期追查時，車主可在期限內(從該次車輛查驗日起算 28 天內)進行改善，重新至 VTNZ 接受查驗，無需支付檢驗費；但若超過期限，就要重新支付初次考評檢驗費或定期追查檢驗費。如果未通過複驗，只要在 28 天期限內至 VTNZ 重新複驗，一樣無需支付檢驗費；但只要超過期限才重新複驗，也是要重新支付初次考評檢驗費或定期追查檢驗費。

倘 VTNZ 複評後確認車輛符合星級評鑑各項考評標準，BCANZ 會於接獲 VTNZ 通知後，核發星級評鑑標章或換發新年度星級評鑑標章。

倘車輛雖然未通過星級評鑑初次考評或定期追查，但其車況條件可以符合較低星等所要求之各項考評標準者，只要車主在 28 天內(從該次車輛查驗日起算)告知 BCANZ，願意取得該較低星等之星級評鑑標章，BCANZ 也會核發該較低星等之星級評鑑標章予車主。

四、申請豁免符合某項考評標準之陳情案

倘某輛遊覽車未符合某個星級核定標準之原因，僅在於某項考評項目未達要求，車主可以在 VTNZ 進行初次考評之前或事後向 BCANZ 提出申請豁免符合某項考評標準之陳情案。陳情人必須說明該車輛得以豁免符合此項考評標準之理由，並檢附該車輛之照片及技術規格作為佐證文件。此類陳情案會送交遊覽車星級評鑑委員會審議，當委員會認為該車輛雖不符合該考評項目要求但對於乘客舒適性並無影響時，才會同意給予豁免權。

目前擔任「遊覽車星級評鑑委員會」之 5 位成員名單如下：

1. Keven Snelgrove (Tranzit Coachlines 運輸及營運總監，BCANZ 觀光委員會主席)
2. Alister McDermott (McDermott Coaches 經理，BCANZ 副理事長及技術委員會成員)
3. Richard Drummond (Kiwi Bus Builders 董事長)
4. Brent Early (Leopard Coachlines 董事長)
5. Barry Kidd (BCAZN 秘書長)

BCANZ 會將遊覽車星級評鑑委員會之審議結果告知陳情人，倘陳情人

對判決不滿意，可以提出申訴。

根據訪談得知，此類陳情案曾出現過之案例包括：小型遊覽車有被動式空調系統但無個人式空調出風口、小型遊覽車未設置行李架、逃生窗玻璃不符合 30% 以上隔熱率之標準等。以「防曬膜觀景窗」考評項目為例，若車窗玻璃未達到 30% 以上隔熱率之標準，需要貼上黑色隔熱紙改善，但車主反映逃生窗若貼上黑色隔熱紙會導致無法被打破而影響安全，此案例經審議後同意若舊車有此問題可給予豁免權。一旦此類陳情案經遊覽車星級評鑑委員會審議通過獲得豁免權，星級評鑑之核定標準可能會因此配合調整。

五、星級評鑑標章換發

星級評鑑標章於每年 7 月 1 日會重新換發新年度之標章，在換發前 BCANZ 會寄信通知會員，附上一份車輛清冊，列出其具有星級評鑑標章之車輛資料，對於應接受定期追查之車輛，BCANZ 會說明其是否已收到 VTNZ 傳來之定期追查表，此外，若遇到車輛因車齡增加而導致星級評鑑等級必須自動下降一級時，也會一併告知會員。若會員覺得 BCANZ 檢送之資料有誤，必須在 7 月 1 日前檢附證明文件，通知 BCANZ 進行更正，若無更正通知，BCANZ 會依據這份車輛清冊資料辦理星級評鑑標章換發及資訊發布工作。

星級評鑑標章會顯示 BCANZ 之名稱與徽章、標章有效年期及評鑑星等，但沒有加註車號及業者名稱。標章上面評鑑星等之顏色每年會有不同(例如 2014 年採用黃色，2015 年採用紅色)，以利辨識星級評鑑標章是否逾期。為了節省標章貼紙製版費用，BCANZ 在製作星級評鑑標章時，只會製作 5 星級及 4+ 星級兩種版面，標章尺寸長度為 29 公分、寬度為 5.5 公分，當需要其他星級之標章時，係將 5 星級標章拿來裁剪，讓標章變成是 2 星級、3 星級或 4 星級之標章。圖 2-8 至圖 2-10 為歷年來紐西蘭遊覽車星級評鑑標章之樣式。



圖 2-8 西元 1994-2007 年紐西蘭遊覽車星級評鑑標章



圖 2-9 西元 2008-2013 年紐西蘭遊覽車星級評鑑標章



圖 2-10 西元 2014-2015 年紐西蘭遊覽車星級評鑑標章

六、星級評鑑標章之廢止與恢復

取得星級評鑑標章之車輛，在標章效期內車況必須持續符合星級評鑑各項考評項目所要求應具備之標準，否則星級評鑑標章可能會遭廢止。此外，若會員違反星級評鑑制度相關條文規定或協會相關守則，或是不再成為會員，BCANZ 有權廢止其車輛之星級評鑑標章。BCANZ 會將星級評鑑標章遭廢止之車輛，於其網站公告之取得星級評鑑標章車輛清冊中剔除，並將異動資訊通報 TNZ 等政府相關部門。

當星級評鑑標章遭廢止時，只要廢止原因消除，車主可以請求 BCANZ 重新核發星級評鑑標章，倘因此有需要對車輛重新進行一次初次考評，以確定車況是否達到星級評鑑標準時，車主必須支付 VTNZ 檢驗費紐幣 100 元。

七、星級評鑑標章之失效與恢復

取得星級評鑑標章之車輛，若未在規定期限內接受定期追查或未通過定期追查，導致未取得 BCANZ 換發之新年度標章時，因該車輛之星級評鑑標章效期已失效，BCANZ 會於其網站公告之取得星級評鑑標章車輛清冊中將該車輛剔除，並將異動資訊通報 TNZ 等政府相關部門。

當星級評鑑標章失效時，車主可在任何時間點至 VTNZ 接受定期追查 (車主需支付 VTNZ 檢驗費紐幣 25 元)，以重新取得星級評鑑標章。當 BCANZ 收到 VTNZ 傳來之定期追查表確認車輛已通過查核時，會重新核發星級評鑑標章。若車主是在星級評鑑標章失效超過 6 個月以上時才申請重新核發，必須重新簽署一份遵守星級評鑑制度相關條文規定之同意書，以保證現行車況條件仍與當初通過初次考評時之車況條件無顯著差異，不致於不符合星級評鑑所要求應具備之標準。須留意的是，車輛可能會因車齡增加而導致重新核發之星級評鑑標章等級，較先前取得者為低。

八、不符星級資格檢舉案

倘 BCANZ 接獲檢舉某輛已取得星級評鑑標章之車輛，並不符合該星等應具備條件時，會以信件通知車主，信函會說明檢舉內容，並解釋此檢舉若屬實，將導致車輛不符星級評鑑應具條件之原因。車主於接獲檢舉通知時，必須在 14 天內檢附佐證資料證明檢舉內容並不確實，或是檢舉事項已改善完妥。倘 BCANZ 覺得車主提供之資訊不足時，可以要求車主提供更為詳細之必要資料。BCANZ 會根據車主提供資料，判斷該車輛是否仍能持有星級評鑑標章，並將審議結果回覆車主。若車主對於審議結果不服，可以提請星級評鑑制度申訴委員會仲裁。

如果車主未於接受檢舉通知 14 天內回覆 BCANZ，或是檢附之佐證資料不足時，BCANZ 有權要求車主自費接受 VTNZ 之查驗。若需要重新對全部考評項目作查驗，費用比照初次考評檢驗費紐幣 100 元；若僅針對部分考評項目作查驗，費用則比照定期追查檢驗費紐幣 25 元。如果查驗結果未通過，或是車主未安排車輛接受查驗，BCANZ 可以將該車輛之星級評鑑標章廢止。

根據 VTNZ 受訪人員表示，車輛遭檢舉不符星級評鑑應具備條件之過去案例中，其不符規定項目較常見為「防曬膜觀景窗&一片式固定玻璃窗」、「遮陽設備」及「車內照明充足」，大多是因為車窗玻璃、窗簾或照明設備有部分損壞未即時更換，或更新設備不符星級評鑑標準。

九、不服星級評鑑結果或檢舉案處理提出申訴

倘車主對於 VTNZ 星級評鑑初次考評或定期追查之鑑定結果不服，或

是對於 BCANZ 處理不符星級資格檢舉案之決定不服時，可向「遊覽車星級評鑑申訴委員會」(The Star Grading Appeal Committee)提請重新審議。申訴人必須填寫申訴表並繳交申訴費 115 紐幣(含 15%政府稅)予 BCANZ。

「遊覽車星級評鑑申訴委員會」由 3 位成員組成，包括「遊覽車星級評鑑委員會」之主席及 1 位委員，以及 1 位由申訴人指定之代表。

申訴人可以參與申訴案審議過程，並發言表達意見，申訴人也可以指派第三方團體代表其出席。申訴案之聽證會可採電話會議方式進行，也可在「遊覽車星級評鑑委員會」主席指定地點進行面對面討論。申訴人必須提出照片及車輛性能技術報告等佐證資料，以支持其申訴論點，申訴委員會會一併審酌有關星級評鑑考核資料及不符星級資格檢舉案資料後做出審議決定，申訴人對於「遊覽車星級評鑑申訴委員會」之審議決定不得再有異議。審議決定之理由會告知申訴人，並刊登於 BCANZ 發行之月刊 Circular 讓其他會員知悉。

2.4 推行成果與業界看法

紐西蘭推行遊覽車星級評鑑制度之成果，以及客運業與旅行業對此制度之正反面意見，分析說明如下。

一、參加星級評鑑之車主比率

紐西蘭遊覽車星級評鑑制度係採取自由參加方式，但如果遊覽車業者想接 ADS 陸客團之生意，就必須有部分車輛取得 3 星級以上之評鑑標章。根據 BCANZ 提供之資料，目前共有 72 家業者擁有取得星級評鑑標章之車輛，約占 BCANZ 所有會員數之 25%。必須特別說明的是，加入 BCANZ 之 284 個會員並不是每一個都有經營遊覽車業務，有些只經營市區公車、長途客運或交通車，還有少數會員是大客車供應商或車體打造廠。即便將上述這些影響因素剔除後，在紐西蘭有參加星級評鑑之遊覽車業者比率，和某些歐洲國家相較應該不算高。不過目前 ADS 陸客團旅遊旺季(1 月至 3 月)已出現不易租到 3 星級以上車輛之狀況，隨著紐西蘭 ADS 陸客團市場仍將持續大幅成長，預期未來紐西蘭參加星級評鑑之遊覽車業者比率將會逐漸提高。

由於接待 ADS 陸客團行程較緊湊而收益卻未必較高，因此有一部分遊覽車業者並無興趣接 ADS 陸客團生意，也就不一定非參加星級評鑑不可。儘管有些歐美團會希望使用星級較高車輛，但仍有一群遊覽車業者沒有參加星級評鑑，根據訪談與實地觀察得知，這類業者可以分為兩種類型：

(一)未曾參加過星級評鑑：車主覺得參加星級評鑑並不會增加其收益，此類車主有的是車輛設備較為普通之業者，也有一些車輛設備高檔但車齡較老舊之業者；後者認為即使車輛已做過翻新但因車齡因素無法取得較高星級標章，與其取得中等星級標章，不如直接向顧客展示車輛設備照片，更能有機會爭取到較好車資。

(二)曾參加過星級評鑑但未作標章更新：此類車主可能覺得車輛設備無顯著變化，以過期標章攬客對其車資不會造成影響，因此就不想支付定期追查檢驗費來更換新年度標章；也有車主因車輛車齡增加面臨必須調降星級之問題，所以就不想持續參加星級評鑑，以星級較高之過期標章來繼續攬客。在紐西蘭很容易看到張貼著過期星級評鑑標章之車輛，只要車輛沒有用於接待 ADS 陸客團，車主或旅行社不會有任何遭到處分之風險，即使被檢舉，也可以在通過 VTNZ 之查驗後，取得新年度星級評鑑標章，無需付出額外代價。

二、各星級車輛之比率

截至目前為止，在紐西蘭取得星級評鑑標章之車輛全為遊覽車類型(7人座以上)，尚無禮車類型(6人座以下)擁有星級評鑑標章。根據 BCANZ 提供之資料，目前共有 328 輛遊覽車具有星級評鑑標章，其中 3 星級車輛有 219 輛(約占 66.8%)、4 星級車輛有 35 輛(約占 15.6%)、4+星級車輛有 39 輛(約占 11.9%)、5 星級車輛有 35 輛(約占 15.6%)，比率圖如圖 2-11 所示。

目前沒有 2 星級車輛，但不表示紐西蘭沒有此類型車輛存在，也不能推論市場對此類型車輛沒有需求；基本上，各星級車輛都可能有其市場需求，其市場大小視顧客需求而定，星級較高者不必然就有較大市場。

受 ADS 行為法規範之影響，紐西蘭星級車輛之最大使用客戶為 ADS 陸客團，其大多是租用 3 星級車輛，此為 ADS 行為法要求之最低標準，這是目前紐西蘭星級車輛以 3 星級居多之原因。歐美團如果標榜使用星級車

輛，大多會選擇 5 星級車輛。

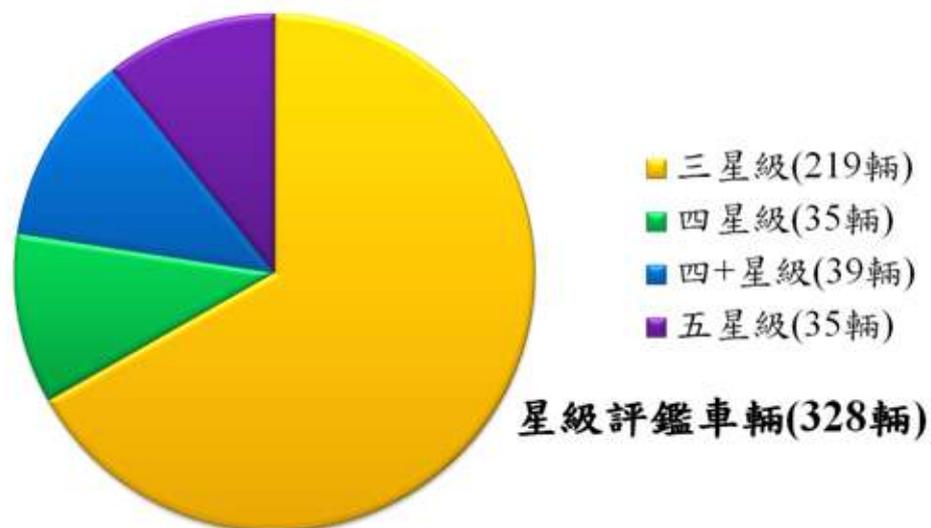


圖 2-11 紐西蘭各星級遊覽車比率

三、旅行業界對遊覽車星級評鑑制度之看法

經訪談紐西蘭旅行業，其對於遊覽車星級評鑑制度之看法可歸納如下：

(一)星級車輛資訊容易取得

當需要租用遊覽車時，旅行業者知道如何尋找取得星級車輛資訊，但不一定是上 BCANZ 網站查詢，有些是靠同業間介紹得知。

相對於旅行業很清楚紐西蘭有實施遊覽車星級評鑑制度，當地一般民眾則甚少知道有此制度，主要原因固然和紐西蘭民眾出遊大多自行開車，缺乏租用遊覽車經驗有關，但同時也顯示出遊覽車星級評鑑制度之行銷工作，只在旅行業界產生效果，對一般民眾之宣導還有待加強。

(二)有助於挑選符合需求之車輛

旅行業者肯定遊覽車星級評鑑制度提供有用的消費資訊，俾利其掌握不同遊覽車輛設備之差異性，有助其快速挑選出符合顧客需求之車輛。星級車輛之資訊也有助於旅行社用簡單易懂的方式，讓其顧客瞭解所租用遊覽車之設備等級與車資合理性。

目前 TAANZ 會員中約有 50%會員承接 ADS 陸客團生意，其中大約一半是只承接 ADS 陸客團，基於 ADS 行為法之規範，接待 ADS 陸

客團之旅行社必須從 3 星級以上車輛作挑選，由於 ADS 陸客團偏好較便宜車資，旅行社會以租用 3 星級車輛為主。另外 50%TAANZ 會員完全不接 ADS 陸客團生意，因為接待 ADS 陸客團要負擔之責任較重，而營收卻未必較多，這些旅行社會承接歐、美、澳、日本或其他亞洲國家旅遊團之生意，其中歐美團偏好租用大型遊覽車且願意支付較高車資，旅行社通常以租用 4-5 星級車輛為主，有些還會指定要租用 5 星級車輛，並以此作為行銷賣點。

旅行社與旅遊團顧客一定會簽訂契約，其中對於所使用之遊覽車是哪個星級之車輛以及車主是否有 Qualmark 品質認證，通常會特別加以說明，尤其是對於 ADS 陸客團。至於旅行社與遊覽車公司之間大部分也會簽訂契約，其中對於所租用之遊覽車是哪個星級之車輛會特別加以約定；但有一些旅行社並未與遊覽車公司簽訂契約，僅提供行程表，若遊覽車公司違反約定，旅行社會對其扣款，以此方式約束遊覽車公司遵守約定。

(三)建議簡化星級車輛之分級

目前紐西蘭遊覽車星級評鑑制度區分 5 個等級，其中 2 星級車輛未在市場出現，此外，4 星級與 5 星級之間還有一個 4+ 星級，這樣的分級方式在其他類似星級評鑑制度中很少見到。因此有旅行業者希望紐西蘭遊覽車星級評鑑制度之分級可以加以簡化，其建議 4+ 星級可以併入 5 星級、2 星級可以併入 3 星級，這樣可讓資訊不會太複雜。

(四)有好車輛還需要搭配好的公司管理及駕駛員

旅行業者雖然普遍認為遊覽車星級評鑑制度有正面效益，但有旅行社提醒有好車輛固然重要，但還需要搭配好的公司管理及駕駛員，才能確保旅遊品質良好。

ADS 行為法除了要求接待 ADS 陸客團之車輛，必須使用 3 星級以上車輛，後來又將遊覽車業者必須是獲得 Qualmark 品質認證者也納入必備條件之原因，即是考量光有設備性能較佳之車輛是不足夠的，客運業者之營運管理也很重要。對於駕駛員，除了具備營業駕駛執照之基本要件外，ADS 行為法對於駕駛員條件並無特別要求，旅行社若要挑選

駕駛員目前也還沒有足夠資訊可供參考。下列評鑑或證書和駕駛員技能考評有些關係，能否成為紐西蘭當地旅行社挑選駕駛員之參考？分析說明如下：

1.運輸業者分級制度(Operator Rating System，簡稱 ORS)

紐西蘭自 1989 年解除運輸業管制之後，運輸業基本上屬於自由競爭市場，除了行車安全管制之外，其他部分政府大多採取不介入管制之立場。ORS 是紐西蘭運輸業主管機關 NZTA 及警方用來判斷哪些運輸業者有較高潛在行車風險之工具，以此找出稽查及輔導改善之重點對象，是紐西蘭政府交通主管機關唯一辦理之評鑑工作。ORS 根據運輸業者過去 2 年和行車安全有關之資訊進行考評，考評項目包括：車輛定檢紀錄、路邊稽查紀錄(針對特定對象之重點稽核紀錄不計入)、違規紀錄(肇事紀錄不計入，僅供肇事原因分析及協助改善之用)，考評成績分為 5 個等級(1 星級至 5 星級)，考評成績不佳者可能會遭到廢止營業執照之處分。目前 ORS 評鑑成績並未對外公布，惟紐西蘭政府不排除未來有可能將此評鑑成績公開。旅行社及多數客運業者贊成政府將 ORS 評鑑成績公開，有些旅行社認為這會是有用資訊，但也有旅行社認為此評鑑成績僅有歐美旅遊團會重視，亞洲旅遊團可能不會重視。即使 ORS 評鑑成績未來加以公布，因其僅能局部反映該家遊覽車公司駕駛員違規紀錄之平均狀況，難以顯示個別駕駛員服務技能之差異，因此若做為挑選駕駛員之參考資訊，其助益有限。

2.營業大客車駕駛訓練證書

紐西蘭有不少民間駕訓機構有提供駕駛員在職訓練課程，通過者會授與訓練證書。以汽車產業訓練機構(The Motor Industry Training Organization，簡稱 MITO)為例，其對於營業大客車駕駛員所提供之訓練課程，包括行前車況檢查、車輛動力學知識、與乘客互動能力、協助身心障礙者乘客能力、緊急事故處理、撰寫事故報告、紀錄工時等營業大客車駕駛技能，通過者會授與證書 (National Certificates in Passenger Service)。這些在職訓練有助於提升駕駛員服務技能，但有客運公司認為 MITO 缺乏駕駛模擬機設備，訓練成效有限。雖然用訓

練證書多寡來區分個別駕駛員之服務技能並不完全可靠，但在欠缺駕駛員評鑑資訊之情況下，旅行社若以此作為挑選駕駛員之參考，亦屬合理。

3.營業大客車駕駛員競技活動(Bus Rodeo Competition)

2008 至 2010 年間 BCANZ 曾和民間駕訓機構合作辦理營業大客車駕駛員競技活動，進行駕駛技術競賽，BCANZ 正討論是否於 2015 年恢復辦理此競技活動。此類駕駛競技活動並非紐西蘭之創舉，其他國家也有類似競技，例如美國公共運輸協會(American Public Transportation Association)於 2015 年 5 月在德州沃思堡(Fort Worth)也舉辦了類似比賽。此類競技活動考評項目通常會涵括專業知識測驗(採取筆試或口試方式)、限時完成駕駛技術測試(採取路考方式)、行前車況檢查、待客服務技能(採取情境模擬測試方式，觀察駕駛員在遇到氣候或道路異常狀況等緊急事故之處置能力，以及觀察駕駛員與乘客互動反應，其希望駕駛員具備之人格特質，包括：專業、和乘客眼神接觸、具說服與談判技巧、具事故管理能力、有排除問題創意力、行為不具對抗性)，綜合各項測試成績後選出優秀駕駛員。營業大客車駕駛員競技活動在本質上與駕駛員評鑑非常接近，可惜紐西蘭並未常態辦理此活動，而且並不是每個駕駛員都會參加此競技活動，曾得獎的駕駛員也僅有少數幾人，沒有辦法全面性地作為旅行社挑選駕駛員之參考依據。

4.Qualmark 品質認證

Qualmark 品質認證制度對於客運業者之考評重點，包括：場站設施及設備、員工管理訓練與福利、顧客健康與安全、車輛水準、駕駛員技能、緊急事故管理計畫等。其中車輛水準之考評重點，包括：適合目標市場所需車輛占車隊之比率、車輛拋錨率、車輛預防性保養計畫、客製化及監測程度。駕駛員技能之考評重點，包括：有合適資格及/或經驗之駕駛員工時佔所有駕駛員工時之比率、駕駛員對乘客進行解說能力之水平、對駕駛員疲勞監測與管理之方法、駕駛員體檢頻率與合格標準。雖然有旅行社對於 Qualmark 考評標準有所批評(例如

若旅行社合作對象不願參加 Qualmark 品質認證制度，但因其品質好且有多年合作經驗，旅行社不想更換合作對象，卻可能因此造成本身無法通過 Qualmark 品質認證，但因 Qualmark 品質認證制度之考評項目涵蓋範圍較廣，因此對旅行社來說，其最重視的資訊是遊覽車公司有否取得 Qualmark 品質認證，其次才是遊覽車是屬於哪個星級車輛。儘管如此，旅行社仍普遍肯定遊覽車星級評鑑制度，認為其可進一步提供個別車輛設備性能差異性之重要資訊，也樂見未來能有駕駛員星級評鑑制度，以利瞭解個別駕駛員服務技能之差異，供其作為挑選駕駛員之參考。

(五)農曆新年假期不易租到星級評鑑車輛

旅行社若租用非 3 星級以上車輛接待 ADS 陸客團遭舉發，會受到處分，然而接待 ADS 陸客團之旅行社反映，每年 1-3 月旅遊旺季常會租不到星級車輛，特別是中國農曆新年假期。對此特殊狀況，紐西蘭政府已有處理機制，TNZ 允許在中國農曆新年前後 14 天內，租不到 3 星級以上遊覽車之旅行社，可以申請豁免權。旅行社必須在用車前事先提出申請(最好提前 2-3 星期)，提出佐證資料證明自己已經盡力但仍租不到 3 星級以上車輛，並說明擬租用之車輛雖非星級車輛但有類似品質，TNZ 調查後，若認為狀況屬實且替代方案合理，就會核予豁免權，取得豁免權之旅行社就可使用非 3 星級以上車輛，不會被認定違反 ADS 行為法。

根據 TNZ 提供之資訊，2014 年 9 月至 2015 年 5 月期間總共有 177 個申請豁免 ADS 行為法之案例(包括各類問題，非專指租用車輛問題)，其中 156 個申請案 TNZ 准予豁免權。

如果旅行社未遵守 ADS 行為法之規範遭舉發時，例如以非 3 星級以上車輛接待 ADS 陸客團，TNZ 會要求旅行社在期限內給予解釋(5-10 個工作天)，若無合理解釋，TNZ 會對該旅行社進行警告並給予 1 個月觀察期要求改善，如果旅行社違規情節重大或有多次違規紀錄，TNZ 會提交報告，建請 MBIE 取消該旅行社接待 ADS 陸客團資格。該旅行社日後雖可重新申請資格，但不容易獲准。

TNZ 於 2014 年 7 月至 2015 年 6 月期間總共進行 260 次稽核，舉發 8 家旅行社 14 個違規案例以及 14 個導遊違規案例(包括各類違規問題，非專指違反車輛租用規範)。

儘管旅遊旺季期間星級車輛多數會被 ADS 陸客團租用，可能排擠到其他旅遊團租用星級車輛之機會，但紐西蘭旅行業認為無須放寬 ADS 行為法之規範，以免旅遊品質惡化。至於其他旅遊團是否因此受到嚴重影響？由於紐西蘭仍有不少車輛設備性能不錯之車輛沒有參加星級評鑑，因此並不能斷言其他旅遊團在旅遊旺季期間會受到 ADS 陸客團之排擠，而僅能租用到車輛設備性能較普通之車輛。

(六)部分旅行業者贊成全面要求遊覽車作星級評鑑

有些旅行社贊成紐西蘭將遊覽車星級評鑑從現行之自願參加制改為強制參加制，但有些旅行社覺得不需要，其認為是否強制參加需要因地制宜，如果當地遊覽車品質普遍不佳，才需要採取強制參加制。儘管部分旅行社贊成全面要求遊覽車作星級評鑑，但同時也認為紐西蘭運輸業是自由市場，不太可能會採取強制參加制。

此外，對於是否應要求其他旅遊團要和 ADS 陸客團一樣，使用某個星等以上遊覽車之議題，紐西蘭旅行社普遍認為歐美團一直都有好品質，不需要對其進行特別規範。

四、運輸業界對遊覽車星級評鑑制度之看法

經訪談紐西蘭遊覽車業者，其對於遊覽車星級評鑑制度之看法可歸納如下：

(一)有助於市場區隔與差別定價

紐西蘭遊覽車業者普遍認為遊覽車星級評鑑制度有助於建立市場區隔機制，以利根據成本差異作差別定價。

經訪談旅行社及遊覽車業者，得知紐西蘭不同星級遊覽車之購車成本與租車費用之差異，共有 3 個案例參考數值，彙整如表 2-3。綜合此 3 個案例參考數值，進行不同星級遊覽車之購車成本比較與租車費用之比較，如表 2-4 所示，可知星級較高之車輛，雖然購車成本較高，其租車費用相對也較高，且充分將增加之成本比例反映到車資上。

表 2-3 紐西蘭不同星級遊覽車之購車成本與租車費用參考數值

案例	星級	購車成本	租車費用
案例一 (資料來源： 旅行業者)	3 星級	N.A.	NZ\$1.5(每車公里)
	4 星級	N.A.	NZ\$2.5-3(每車公里)
	5 星級	N.A.	NZ\$3.5-4(每車公里)
案例二 (資料來源： 遊覽車業者)	3 星級	NZ\$25-30 萬 (大陸製車輛為主)	NZ\$1900~3300，另加 15%政府稅 (45 人座遊覽車跑 4 天 3 夜行程)
	4 星級	NZ\$60 萬 (歐洲製車輛為主)	NZ\$5000，另加 15%政府稅 (45 人座遊覽車跑 4 天 3 夜行程)
	5 星級	NZ\$70 萬 (歐洲製車輛為主)	NZ\$5500，另加 15%政府稅 (45 人座遊覽車跑 4 天 3 夜行程)
案例二 (資料來源： 遊覽車業者)	3 星級	NZ\$48 萬 (歐美製車輛為主)	—
	4 星級	NZ\$55 萬 (歐美製車輛為主)	較 3 星級增加 20%
	5 星級	NZ\$60 萬 (歐美製車輛為主)	較 4 星級增加 15%

表 2-4 紐西蘭不同星級遊覽車之購車成本比較與租車費用比較

星級比較	購車成本倍數	租車費用倍數
5 星級/4 星級	1.1-1.2 倍	1.1-1.6 倍
4 星級/3 星級	1.15-2.4 倍	1.2-2.6 倍
5 星級/3 星級	1.25-2.8 倍	1.38-2.9 倍

(二)考評項目及分級標準有檢討空間

紐西蘭遊覽車業者對於遊覽車星級評鑑制度現行考評項目及分級標準，有提出一些不同看法，摘要說明如下。雖然目前 BCANZ 有修訂遊覽車星級評鑑考評項目及分級標準之機制，但有時因各方意見紛陳難以整合，而無法有調整修正作為。

1.將車齡納為考評項目有高度爭議

依據紐西蘭遊覽車星級評鑑制度現行分級標準規範，5 星級及 4+ 星級之車齡上限為 7 年，4 星級車齡上限為 12 年，3 星級車齡上限為 18 年。此規範是否合宜？紐西蘭遊覽車業者意見相當分歧，是深具爭議性的議題。持贊成看法的人認為，此舉將加速老舊車輛汰換，降低平均車齡，有助於改善車況；且車輛折舊費用與車齡有高度關係，從星級評鑑制度希望車資合理反映成本之角度而言，將車齡納為考評項目是合宜的。持反對看法的人認為，影響車況的原因不只是車齡，其和行車里程數、車輛產牌與保修狀況均有關係，另由於紐西蘭遊覽車星級評鑑制度之分級方式，採取必須符合所有考評項目對該分級所訂標準之絕對標準式，因此出現大陸製品質較差但車齡較新車輛(該車輛無廁所且車況可能不佳)，因車齡未超過 12 年，仍可列為 4 星級，另歐洲製品質較佳但車齡較高車輛(該車輛有廁所、做過全面翻新且車況佳)，卻因車齡超過 12 年只能列為 3 星級之狀況，業者認為這樣的分級結果不盡合理，無法反映車輛性能的實際差異性，有些業者就因此不願參與星級評鑑。此外，持反對看法的業者還提到，受到現行分級標準之影響，已造成想持有較高星級車輛之業者，傾向購買較便宜之大陸製中型車輛來縮短成本回收年限，而不願意購買較昂貴但性能較佳之歐洲製車輛。

對此爭議，有業者建議放寬各星級車輛之車齡上限，但也有業者擔心老舊車輛充斥而不贊成。有業者建議除考量車齡之外，應將行車里程數及車輛產牌一併納入考量。但行車里程數紀錄因容易被人為操控而難以確保其正確性，不太適宜納為考評項目。至於車輛產牌部分，有遊覽車業者提及哪個廠牌車輛性能較佳業界都有定見，其建議

可由業界討論後，投票決定哪個品牌車輛應該得到較高評分；此種處理方式在星級評鑑係由民間機構主辦時應屬可行，但若星級評鑑係由政府機關主辦時，此種處理方式有可能會讓政府受到一些批評。

IRU 所訂之遊覽車星級評鑑制度並未將車齡納入考評項目，但愛爾蘭和紐西蘭一樣有將車齡納入考評項目，且愛爾蘭對車齡之要求標準，較紐西蘭更加嚴格(5 星級車齡上限為 4 年、4 星級車齡上限為 5 年、3 星級車齡上限為 6 年)，可見是否宜將車齡納為考評項目是個見仁見智之問題，比較適合因地制宜，未來我國若建立遊覽車星級評鑑制度時，對此議題應和相關產業界充分溝通討論，才不致引發爭議或後遺症。

2. 中小型遊覽車不一定需要氣壓懸吊系統

紐西蘭遊覽車星級評鑑制度規範 4 星級以上車輛需要具有氣壓懸吊系統，例外狀況為 7-15 人座遊覽車，若無氣壓懸吊系統仍可評為 4 星級。有遊覽車業者認為 20 人座以下車輛不一定需要氣壓懸吊系統，應放寬現行規範。

IRU 所訂之遊覽車星級評鑑制度對於懸吊系統之規範為：乘客座位數少於 24 人座之車輛，如僅具備混合式懸吊系統，仍可列為最高等級之 4 星級。愛爾蘭之遊覽車星級評鑑制度對於車體長度不超過 8 公尺之中小型遊覽車，並未將氣壓懸吊系統列為考評項目。相較於 IRU 及愛爾蘭之標準，紐西蘭遊覽車星級評鑑制度對於氣壓懸吊系統之規範，確實較為嚴格。

3. 不宜要求舊車車窗玻璃必須達到 30% 以上隔熱率

紐西蘭遊覽車星級評鑑制度規範 3 星級以上車輛之車窗玻璃應為具有 30% 以上隔熱率之無遮蔽大觀景窗。有遊覽車業者反映要求新車打造時就具備此標準是可以的，但舊車為了要改善以符合此標準時，必須貼上黑色隔熱紙，但這樣會招致乘客抱怨無法清楚拍攝車外風景。

IRU 所訂之遊覽車星級評鑑制度，要求 2 星級以上車輛之車窗玻璃須為雙層玻璃且有除霧設備，愛爾蘭遊覽車星級評鑑制度亦要求星

級車輛之車窗玻璃要有除霧設備，但二者均無防曬膜觀景窗之規範，紐西蘭則恰好相反。

4. 應要求車輛橡皮煞車管及氣壓煞車定期更新

有遊覽車業者提及，星級評鑑考評項目應考量車輛是否定期更新橡皮煞車管及氣壓煞車，因為此設備對行車安全頗有影響。上述設備是否妥善，本應是車輛定期檢驗應查驗項目，但該業者表示車輛定檢時，檢驗員都只是目視未細查，因此建議星級車輛定期追查時，應將此設備是否定期更新列為重點查驗項目。

5. 應增加車輛機械與安全規範標準

有遊覽車業者反映，目前星級評鑑考評項目與分級標準著重於車輛外觀及內部裝潢，較欠缺機械與安全規範標準，例如方向盤穩定性、獨立懸吊系統、煞車距離等。

(三) 不同檢驗員判定標準不同

有遊覽車業者提及，遊覽車星級評鑑制度有些質化考評項目通過與否繫於 VTNZ 檢驗員之主觀判斷，而不同檢驗員判定標準常會不同。對此問題，遊覽車業者認為向 BCANZ 反映不會有結果，如果遇到星級評鑑考評沒通過時，通常是換到另一個檢驗站去作複驗。

(四) 部分客運業者贊成全面要求遊覽車作星級評鑑

有些遊覽車業者贊成紐西蘭將遊覽車星級評鑑從現行之自願參加制改為強制參加制，但有些遊覽車業者不贊成，其認為紐西蘭運輸業是自由市場，採取自由參加制比較適宜。

第三章 我國推動遊覽車星級評鑑制度之辦理方向與執行構想

3.1 我國推動遊覽車星級評鑑制度之辦理方向

我國若要推動遊覽車星級評鑑制度，有 3 個關鍵議題要先做討論，有所共識後才能順利推動，包括：決定執行單位(由民間組織或是政府部門辦理)、決定參加方式(採取自由參加制或強制參加制)以及決定考評項目及分級標準，茲對此 3 個關鍵議題之辦理方向分析如後。

一、決定執行單位

未來我國若要辦理遊覽車星級評鑑制度，究竟宜由民間組織主辦或由政府機關主辦？是第 1 個需要先討論凝聚共識之議題。

紐西蘭遊覽車星級評鑑制度由 BCANZ 主辦，VTNZ(車輛測試中心)負責車輛考評工作，二者均屬民間組織，歐洲有推行遊覽車星級評鑑制度之國家；據了解也均是由民間組織來主辦，政府部門若有參與其中，所作工作只是協助制定評鑑規範與政策行銷。然而我國現行對於汽車客運業之評鑑均由政府機關(公路總局或縣市政府交通局)主辦，考評工作則委由民間組織或學術界執行；飯店星級評鑑在我國也是由政府機關(觀光局)主辦，委由民間組織負責考評工作。之所以會有這個差異，和政府介入市場管制程度不同有關，由於紐西蘭與歐洲國家遊覽車客運業大多屬於自由競爭市場，政府不太介入管制，對於建立市場區隔機制，避免削價競爭議題，政府會認為這屬於業界自律問題，由民間組織自主推動即可。我國對於運輸業仍有許多管制，業者一方面希望政府鬆綁法令讓業者有更大營運彈性，但一方面又高度仰賴政府介入市場進行營運秩序整頓，客運公會對於業界自律問題可以扮演的角色功能，在過去並未充分發揮。

遊覽車星級評鑑制度若由政府機關主辦，相較於由民間組織主辦，優點在於辦理過程可能較為嚴謹，使得評鑑結果較具公信力，也可能因行政資源較豐富而較快看到推動成效；缺點在於執行過程若出現爭議或缺失，較易被外界放大檢視，甚至形成政治議題，導致政府機關飽受抨擊，因此政府機關在構思相關制度規範時，比較會從防弊角度思考，使得相關制度

規範變得較為複雜，執行上會因此增加許多行政成本，客運業者也會覺得政府管得又多又嚴。如果民間組織願意辦理遊覽車星級評鑑制度，政府機關扮演從旁協助角色(例如協助研擬星級評鑑制度考評項目與分級標準、協助研擬相關作業規範、協助訓練考評人員、補助辦理經費、協助發布及宣傳星級評鑑資訊、當有必要時配合發布相關法規，作為執行依據等)，在我國可能會是較理想的辦理方式，這樣也比較符合未來我國客運業將逐步邁向法令鬆綁、減少政府管制之政策方向。

未來我國若要以民間組織辦理遊覽車星級評鑑制度，就角色職責而言，由中華民國遊覽車客運商業同業公會全國聯合會(簡稱遊覽車公會)主辦是最合宜，若其無意願，就專業性而言，可考量由財團法人車輛安全審驗中心(簡稱車審中心)來主辦。但無論是遊覽車公會或車審中心，其辦理意願如何還需進一步瞭解。

主辦單位必須辦理之工作，主要包括：相關評鑑標準與作業規範之研擬與修訂、各類申請或申訴案件之受理、星級標章之核發及管理、星級資訊之發佈及宣傳等工作。至於執行星級評鑑時所需之車輛考評工作，宜與現行車輛定期檢驗工作結合，便利車主可於所屬遊覽車進行定期檢驗時，一併請求進行星級評鑑之考評。目前公路總局監理所站與部分民間汽車代檢廠均有負責大型車檢驗，考量檢驗員之訓練、檢驗站數量及區位分佈，若我國未來辦理遊覽車星級評鑑，推動初期建議僅由各區監理所站車輛檢驗人員進行遊覽車星級評鑑之考評工作，當申請星級評鑑之車輛數眾多時，再考慮委託有負責大型車檢驗之績優民間汽車代檢廠協助執行。

二、決定參加方式

未來我國若要辦理遊覽車星級評鑑制度，究竟採取自願參加方式或強制參加方式？是第 2 個需要先討論凝聚共識之議題。

紐西蘭與歐洲國家大多採取自願參加方式，由車主自行決定是否參加遊覽車星級評鑑制度，但有少數國家(例如比利時)採取強制參加方式。採取強制參加方式的優點，在於無需擔憂參加星級評鑑車輛太少，導致市場區隔機制難以發揮成效之問題，此外，由於消費者對於所有車輛設備等級之資訊均能清楚掌握，因此市場供給較容易受到需求導引而產生質變；以比

利時為例，其實強制參加方式 10 年後(自 1986 至 1996 年)，1 星級及 2 星級車輛之比率從 88%減為 45%，3 星級及 4 星級車輛之比率從 12%增至 55%。然而強制參加方式也有缺點，推動前需要較多時間與業者溝通凝聚共識，推行時主辦單位會衍生較多工作量，且可能必須採行評鑑費用免費之配套措施，來化解部分業者不願參加之阻力，此外，當星級評鑑制度推行一段時間，市場削價競爭問題慢慢改善後，有些業者可能會開始覺得參加星級評鑑沒有明顯效益只是增加工作負擔，這可能是比利時在 2015 年起不再採行強制參加方式之原因。至於採取自願參加方式，其優點在於推行時比較沒有阻力，執行工作量與行政成本也比較低；缺點在於若參加星級評鑑業者有限，導致消費者能取得之星級車輛資訊不多時，建立市場區隔機制之效果就不容易產生，此外，也容易出現有車主以舊標章持續攬客之弊端，在紐西蘭就有一些車主曾參加過星級評鑑，但因沒有強制要繼續參加，所以就未作標章更新，以舊標章持續攬客。有些國家雖然採取自願參加方式，但與其他政策搭配，要求服務特定團體須使用星級車輛，這樣的作法會提高參加星級評鑑之車輛比率，例如紐西蘭要求接待 ADS 陸客團之遊覽車必須是 3 星級以上車輛，保加利亞要求搭載學童之遊覽車必須是星級車輛，其他歐洲國家在過去也曾要求搭載學童或觀光客之遊覽車必須是星級車輛，行駛跨國長途客運之業者，也曾被規範必須使用星級車輛，但這樣的特別規範在歐洲國家往往是有時採行有時喊停，喊停原因可能是市場出現排擠效應，造成其他族群不易租到星級車輛，或是政策利害關係人不願受到這樣的特別規範。

就遊覽車星級評鑑制度希望建立市場區隔機制避免削價競爭之目的而言，必須要有一定數量的車輛參加星級評鑑才能達到此目的，但也無需全數車輛都參加星級評鑑才能有此效果。考量國內遊覽車數量多達 1 萬 6 千輛，且短期內數量還可能逐年增加，未來我國若推行遊覽車星級評鑑制度，比較適宜採取自願參加方式，並於辦理初期以評鑑費用免費作為誘因，也可考量於遊覽車業者營運管理評鑑中對於參加遊覽車星級評鑑之車主給予加分，以鼓勵業者參加。至於是否參考國外作法，透過法令規範要求或以政策行銷方式鼓勵特定團體租用一定星級以上之車輛，以增進參加

星級評鑑之車輛比率，則需邀集政策利害關係人進一步討論，並視市場各星級車輛數量分佈狀況而定。目前教育部所訂「各級學校辦理校外教學活動租(使)用交通工具應行注意事項」對於租用車輛車齡有特別要求(5 年以內)，此外觀光局所定「旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團優質行程審查作業要點」對於租車遊覽車亦有特別要求(應安裝全球衛星定位系統)，如果未來我國有推行遊覽車星級評鑑制度，在具共識之情形下，可以考量要求或鼓勵上述特定團體(學校及優質陸客團)以遊覽車星級評鑑資訊，作為租用車輛之標準。

三、決定考評項目及分級標準

未來我國若要辦理遊覽車星級評鑑制度，必須研擬出可為各界認同之星級評鑑考評項目及分級標準，這是第 3 個需要先討論凝聚共識之議題。

由於遊覽車星級評鑑考評標準涉及車輛配備性能之專業知識，有其技術專業性，也可能出現各方意見紛陳不易整合情形，因此處理上有一定難度。但我國在處理此議題上有一些優勢，除了已有國外案例可供參考外，臺灣和紐西蘭一樣是島國，不會有他國遊覽車在臺灣運行之問題，所以可以根據本國營運環境及產業狀況，設計適合本身條件的客製化制度，這兩個優勢都有助於縮短方案研擬及溝通討論之期程。

在歐洲地區，由於許多國家彼此相鄰，本國遊覽車可行駛至其他國家，其他國家遊覽車也會進入本國，當不同國家對於遊覽車星級評鑑制度之分級標準寬鬆不同時，易造成消費者困惑及競爭上的不公，因此國際道路運輸協會(International Road Transport Union，簡稱 IRU)於 1985 年發布一套讓各國可共同採用之遊覽車星級評鑑制度(IRU International Classification System for Touring Coaches)，目前歐洲已有 18 個國家遵循此項規範，作為該國遊覽車星級評鑑制度之分級標準。此外，愛爾蘭和紐西蘭因為均屬島國，所以各自規劃出專屬該國之遊覽車星級評鑑制度。未來我國若推行遊覽車星級評鑑制度，在研擬考評項目及分級標準時，建議可參考這三個國外案例之規範，並依據我國遊覽車市場特性做適度調整，再召集國內遊覽車客運公會、旅行業公會、車輛進口商協會、車體工業公會、財團法人車輛安全審驗中心及公路主管機關等進行討論。

IRU 及愛爾蘭遊覽車星級評鑑制度之各星級核定標準彙整如附錄 C。IRU 將遊覽車分成 4 個星級(「★」、「★★」、「★★★」及「★★★★★」)，其分級標準有兩套規範，一套適用於第 1 次掛牌營運時間在 1997 年 12 月 31 日之前的舊型車輛，另一套適用於第 1 次掛牌營運時間在 1998 年 1 月 1 日之後的新型車輛。愛爾蘭將遊覽車分成 3 個星級(「★★★」、「★★★★」及「★★★★★」)，其分級標準有兩套規範，一套適用於大型遊覽車，另一套適用於中型及小型遊覽車。紐西蘭如同第二章所述係將遊覽車分成 5 個星級(「★★」、「★★★」、「★★★★」、「★★★★★+」及「★★★★★★」)，其分級標準有兩套規範，一套適用於一般遊覽車，另一套適用於 6 人座以下之禮車。上述三個國外案例之考評項目及分級標準略有不同，茲以該案例最高星級之核定標準為例進行比較，彙整如表 3-1 所示，其中 IRU 案例之核定標準為適用於第 1 次掛牌營運時間在 1998 年 1 月 1 日之後的新型車輛，愛爾蘭案例之核定標準適用於該國大型遊覽車，紐西蘭案例之核定標準適用於該國 7 人座以上遊覽車。

表 3-1 不同國家遊覽車星級評鑑制度最高星級核定標準之比較

考評項目		最低要件	IRU	愛爾蘭	紐西蘭
			★★★★	★★★★★	★★★★★
引擎馬力	1.1 引擎馬力車重比下限值 (千瓦/噸)		11	—	12
	備註：IRU 規範計算公式為引擎馬力數換算為千瓦數後除以車輛最大滿載重量，此比值由車商提出證明。 紐西蘭規範計算公式為(引擎馬力數 ÷ 75%) ÷ Min(車輛滿載重量, 紐西蘭道路載重限制)				
	1.2 後置式或中置式引擎		—	—	V
	備註：紐西蘭要求 25 人座以上車輛須具備後置式或中置式引擎。				
煞車系統	2.1 輔助煞車系統(液壓減速器或電子減速器、防鎖死煞車系統等)		V	—	—
懸吊系統	3.1 氣壓懸吊系統		V	V	V
	備註：IRU 規範若車輛不具備氣壓式懸吊系統，但具有性能相同或更優之其他非傳統懸吊系統，亦可視為符合標準。				
路途舒適度	4.1a 同向座位間距(公分)		83	75	70
	4.1b 對向座位間距(公分)		160	—	—
	備註：IRU 規範以車長 12 公尺之標準車型而言，不計導遊及備用駕駛員座位時，乘客座位排數不可超過 12 排。當車輛屬於高地板車型，駕駛座低於乘客座位時，則乘客座位排數可增加 2 排；若車長超過 12 公尺或是短於 12 公尺，可等比例增加或減少乘客座位排數。同向座位間距測量須從座位下方車地板處測量，但電視銀幕後方那排座位，應測量銀幕至座位衡量基礎點之間距，其最小間距可較標準少 3 公分。第 1 排座位之最小間距亦得少於標準值。對向座位間距測量基準為自座墊上方 15 公分處衡量對向座位椅背至椅背間之距離。 紐西蘭對同向座位間距之測量基準為，當前座傾斜至最大角度時(若超過 30°則傾斜至 30°)，而後座直立時，自車地板上方 61 公分處測量前座椅背後側至後座椅背前側之間的距離。此外，紐西蘭另規範乘客雙腳擺放空間之長度及寬度均至少要有 30 公分以上。測量基準為同向座位自坐墊前緣下方處測量，對向座位或朝走道座位則自坐墊前緣下方後縮 7 公分處測量。若乘客雙腳擺放空間有車地板突出物，則須不妨礙到乘客從車上緊急疏散。				
	4.2 椅背最小高度(公分)		68	—	—
	備註：IRU 規範椅背高度衡量時，座位應空無一物，若座椅有頭枕，則椅背高度範圍可將頭枕計入。				
	4.3 椅背可傾斜		V	V	V
備註：IRU 要求除了駕駛座及導遊座之外，所有乘客座椅(包括最後一排座椅)之椅背傾斜度至少須達 35°。					

表 3-1 不同國家遊覽車星級評鑑制度最高星級核定標準之比較(續 1)

考評項目	最低要件	IRU	愛爾蘭	紐西蘭
		★★★★★	★★★★★★	★★★★★★
路途 舒適 度	4.4 座椅臂枕	V	V	—
	備註：IRU 要求臂枕寬度至少要有 4 公分。對於同排併在一起的兩組座位而言，臂枕數量至少要有 2 個，若最後一排為 5 個座位併在一起，則外側兩座位各須有 1 個臂枕。臂枕型式個別國家可自行擬定，但一定要平直讓乘客覺得舒適。 愛爾蘭要求座椅靠走道側及靠車壁側均需有臂枕。			
	4.5 靠走道之臂枕可扳動	V	—	—
	4.6 座椅腳踏板	V	V	—
	備註：IRU 要求同向座位必須具備個人專用之兩段式以上調整型腳踏板(第一排座位或是前方沒有座椅之座位所設之腳踏板可以是固定型橫槓式腳拖)。			
	4.7 朝走道可移位座椅之最小寬度(公分)	50	—	—
	4.8 使用皮革製座椅	V	V	V
	備註：IRU 亦允許可採布料製座椅。另臥舖座椅材質之品質只要與布料或皮革雷同即可。 愛爾蘭亦允許高品質絲絨製座椅。 紐西蘭要求椅墊須達到短毛絨織品、皮革或羊皮材質之水準。			
	4.9 車地板無突起障礙物	V	—	—
	備註：突起障礙物係指可能妨礙乘客雙腳及腿部自由移動之車地板突出物，若突出物對乘客不會造成妨礙及降低舒適感(例如座位底下之暖氣設施或導管、便利最後一排乘客上下座位之階梯)，則不算是突起障礙物。			
	4.10 獨立式座位	V	—	V
	備註：IRU 要求具備臥舖之遊覽車亦適用此點規範，但在遊覽車車輛星級制度實施 1 年內之前已註冊之具備臥舖之遊覽車可暫時不受此點規範。			
	4.11 雜誌架	V	V	—
	備註：愛爾蘭要求若設置雜誌架，須良好如新。			
	4.12 菸灰缸	V	V	—
備註：IRU 要求每兩個座位須設置 1 個菸灰缸，非吸菸區座位則無需設置。 愛爾蘭要求若設置菸灰缸，須狀況良好且乾淨無污漬。				
4.13 座椅頭枕	—	V	—	

表 3-1 不同國家遊覽車星級評鑑制度最高星級核定標準之比較(續 2)

考評項目		最低要件	IRU	愛爾蘭	紐西蘭
			★★★★	★★★★★	★★★★★
冷氣	5.1 空調系統		V	V	V
	備註：IRU 要求當車輛靜止時，冷氣設備必須仍能運作，且制冷量至少 300 大卡/時/人。 愛爾蘭要求通風設備於車輛靜止時必須仍能運作。 紐西蘭要求須有兼具冷暖供應系統之空調設備，製造商對該空調設備適用空間大小之建議值，應符合或超過遊覽車座位空間。				
	5.2 個人式空調出風口及調控板		—	—	V
	備註：紐西蘭要求除了最後一排中間座椅之外，每個座位均須有空調個人出風口，且能依個人需求調控氣流量大小，甚至將氣流完全阻隔。				
暖氣	6.1 與引擎獨立		V	V	—
	6.2 自動溫控		V	V	—
	備註：IRU 要求當車輛靜止時，暖氣設備必須仍能運作。若駕駛員可在車內(例如儀表板)以合適設備調控溫度，可視為符合自動溫控標準；若僅是在暖氣設備上具有溫度控制器(aqustat)，則不被視為符合自動溫控標準。 愛爾蘭要求須使用轎車型加熱器(Saloon Heater)。 紐西蘭要求須有兼具冷暖供應系統之空調設備，製造商對該空調設備適用空間大小之建議值，應符合或超過遊覽車座位空間。				
車窗	7.1 除霧設備		V	V	—
	備註：IRU 要求乘客座車窗須為雙層玻璃，駕駛座車窗須為雙層玻璃或電熱玻璃。 愛爾蘭要求乘客座車窗除霧功能必須良好，若為雙層玻璃則須密封完好。				
	7.2 遮陽設備(百葉窗或窗簾)		V	V	V
	備註：愛爾蘭要求遮陽設備為可全拉式，其功能正常且清潔無污漬。 紐西蘭亦允許使用遮陽板。乘客應能自行調整遮陽設備，當拉開遮陽設備時，乘客視線不可有所阻礙。				
	7.3 防曬膜觀景玻璃		—	—	V
	備註：紐西蘭要求車窗玻璃應為具 30% 以上隔熱率之無遮蔽大觀景窗，且為一片式固定玻璃窗。				
	7.4 車窗狀況良好		—	—	V
備註：紐西蘭要求車窗玻璃必須乾淨，沒有裂縫與污漬。倘車窗磨損屬輕微且不可避免者，則可接受。					
車內照明	8.1 個人閱讀燈		V	V	V
	備註：紐西蘭規範最後一排中間座椅可免具備個人閱讀燈，但所有座位之照明度至少要有 25 Lux。				

表 3-1 不同國家遊覽車星級評鑑制度最高星級核定標準之比較(續 3)

考評項目		最低要件	IRU	愛爾蘭	紐西蘭
			★★★★★	★★★★★★	★★★★★★
播音設備	9.1 喇叭		V	V	V
	備註：IRU 要求每 4 個座位至少要配置 1 具喇叭。 紐西蘭要求每 8 個座位至少要配置 1 具喇叭。				
	9.2 麥克風		V	V	V
	備註：IRU 要求須有 2 支有線麥克風，若車上僅配置 1 支有線麥克風，另一支可用無線麥克風替代。供駕駛員使用之有線麥克風必須讓駕駛員可立即拿取，若為無線麥克風，基於道路安全考量，無線麥克風必須能掛在駕駛員脖子上或夾在衣服上。若該國法令禁止駕駛員使用麥克風，則車上可僅配置 1 支麥克風供導遊使用。 紐西蘭要求須有駕駛麥克風及導遊麥克風。				
	9.3 收音機、錄音帶或 CD 播放器		V	V	V
備註：紐西蘭規範 MP3 播放器亦可。					
行李置放空間	10.1 手提行李架		V	V	V
	備註：IRU 要求手提行李架最小高度為 15 公分，但雙層巴士之下層區不受此限。 紐西蘭要求 25 人座以上車輛必須兩側均設置可擺放隨身行李之行李架(包括大衣、手提行李、相機袋或日用背包)，16-24 人座車輛必須至少有一側設置可擺放隨身行李之行李架，7-15 人座車輛若未設置可擺放隨身行李之行李架，則座椅下方空間必須夠擺放隨手行李。				
	10.2 行李廂最小空間		150 (公升/人)	3.1 (立方公尺)	—
	備註：IRU 規範駕駛員臥鋪空間可以算在行李廂空間內。行李廂設置地點並無律定，若採取附掛行李拖車(車身烤漆顏色必須和遊覽車相同)或是提供滑雪板置放廂均可接受，只要其對行李之保護效果可以和一般行李廂雷同。 紐西蘭有要求設置行李廂，但對空間大小無規範。				
	10.3 行李廂保護襯裡		V	—	V
備註：IRU 要求行李廂牆面必須以容易清洗之材質作為保護襯裡，例如 PVC 板、油氈、織布、搭配保護纖維之塗料。 紐西蘭要求行李廂隔板必須為柔軟材質，地板不可以是沒有塗漆之鋼材，使用油布等裝飾材質則可。					
衛生設備	11.1 廁所		V	V	V
	備註：IRU 規範廁所可以是沖水式或化學處理廁所。 愛爾蘭規範「設置廁所」與「使用皮革製/高品質絲絨製椅墊」兩條件擇一具備即可。 紐西蘭規範廁所必須是沖水式廁所。				
	11.2 洗手檯		V	—	—
備註：愛爾蘭及紐西蘭之規範雖未提及洗手檯，但可能係認為洗手檯是廁所必要設備。					

表 3-1 不同國家遊覽車星級評鑑制度最高星級核定標準之比較(續 4)

考評項目		最低要件	IRU	愛爾蘭	紐西蘭
			★★★★★	★★★★★★	★★★★★★
冰箱	12.冰箱		V	—	V
	備註：IRU 對冰箱容量之規範為每座位至少 0.5 公升。 紐西蘭之規範為具備飲水機及/或冰箱。				
影視設備	13.影視設備		V	V	V
	備註：IRU 要求至少要有兩個銀幕。 愛爾蘭要求車上須有 DVD 播放器。 紐西蘭要求車上須有可播放 VCR,DVD,數位影音檔案或類似之現代影音媒材之設備。				
車上餐飲設備	14.1 熱飲機		V	—	—
	備註：IRU 對於熱飲機型式或餐桌服務型式並無規範。凡能以衛生方式煮熱水來沖泡熱飲、熱湯或加熱熱狗之設備即可，例如咖啡機。				
	14.2 茶杯架		V	—	—
	14.3 摺疊桌		V	—	—
車輛外觀	15.1 車體狀況良好		V	V	V
	備註：IRU 要求車體無凹痕或缺角。 愛爾蘭及紐西蘭均要求車體無生鏽及損傷。				
	15.2 烤漆況狀良好		V	V	V
	備註：IRU 要求烤漆無生鏽或刮痕。 愛爾蘭要求車輪殼烤漆亦須狀況良好。 紐西蘭要求車體烤漆沒有磨損或刮痕。倘烤漆磨損或刮痕屬輕微且不可避免，在距離 3 公尺處看起來不顯著者，則可接受。				
	15.3 門把等配件無缺陷		V	—	—
	15.4 車輪有輪眉或鍍鉻		—	V	—
車輛內部	16.1 座椅狀況良好		V	V	V
	備註：IRU 要求座椅無磨損或裂痕。 愛爾蘭要求座椅需乾淨無污漬、沒有褪色或破損。 紐西蘭要求椅墊必須乾淨無污漬、沒有褪色或破損，且座椅彈簧與支架必須完整且功能正常。倘椅墊磨損屬輕微且不可避免者，則可接受。				
	16.2 臂枕狀況良好		V	—	—
	備註：IRU 要求臂枕無磨損或裂痕。				
	16.3 地板狀況良好		V	V	V
	備註：IRU 要求地板無磨損或裂痕。 愛爾蘭要求地板須乾淨無污漬、沒有褪色或破損。 紐西蘭要求地板須乾淨無污漬、沒有褪色或破損，若為不可避免之輕微磨損則可接受。				
	16.4 走道鋪有地毯		—	V	V
備註：愛爾蘭要求中間走道須鋪設地毯。 紐西蘭規範若車地板鋪的是油布或有上漆之高品質木質地板亦可允許(若為刨花板或合板之類材質則不接受)。					

表 3-1 不同國家遊覽車星級評鑑制度最高星級核定標準之比較(續 5)

考評項目		最低要件	IRU	愛爾蘭	紐西蘭
			★★★★★	★★★★★	★★★★★
車輛 內部	16.5 頂棚狀況良好		V	—	V
	備註：IRU 要求頂棚無磨損或裂痕。 紐西蘭要求頂棚必須狀況良好，乾淨無污漬。倘頂棚磨損屬輕微且不可避免者，則可接受。				
	16.6 車壁狀況良好		—	—	V
	備註：紐西蘭要求車壁必須狀況良好，乾淨無污漬。倘車壁磨損屬輕微且不可避免者，則可接受。				
	16.7 車內裝潢高檔		—	V	V
	備註：愛爾蘭規範「使用皮革製/高品質絲絨製椅墊」與「設置廁所」兩條件擇一具備即可。 紐西蘭要求車壁需為布料覆蓋或為模壓塑料，若為彩塗鋼板之類材質則不接受。頂棚需為布料覆蓋、模壓塑料或麗光板(formica)，若為彩塗鋼板材質則不接受。				
車輛 清潔	17.1 臂枕及手把乾淨		V	—	—
	17.2 窗簾、百葉窗或遮陽板 乾淨		V	V	—
	17.3 行李廂乾淨		—	V	—
	17.4 足夠之清潔設備及材料		—	V	—
其他	18.1 車體最小長度/寬度/高度 (公尺)		—	8/2.4/3.1	—
	18.2 車齡上限(年)		—	4	7
	18.3 座椅具安全帶		—	V	V
	備註：愛爾蘭僅要求導遊座椅須有安全帶。 紐西蘭要求安全帶為 3 點固定式。				
	18.4 導遊專用座椅		—	V	V
	18.5 雙車門		—	—	V
	備註：紐西蘭要求 38 人座以上車輛至少需有 1 個前車門以及 1 個中車門或後車門。				
	18.6 車門密封良好且鎖頭功 能正常		—	V	—
18.7 行李廂門密封良好且鎖 頭功能正常		—	V	—	

備註 1：表中符號「V」表示該星級車輛須符合此項考評項目之標準；符號「—」表示該星級車輛無此項考評項目。

備註 2：IRU 案例之核定標準為適用於第 1 次掛牌營運時間在 1998 年 1 月 1 日之後的新型車輛，愛爾蘭案例之核定標準適用於該國大型遊覽車，紐西蘭案例之核定標準適用於該國 7 人座以上遊覽車。

資料來源：參考文獻【1】、【2】、【3】、【19】及本報告自行整理

從表 3-1 可知，國外遊覽車星級評鑑制度之考評項目較偏重與舒適、潔淨、便利、娛樂及品味等有關之設備項目，與安全有關之設備項目不算多；其部分原因可能係歐洲先進國家車輛審驗規定較為嚴謹，許多安全設備或性能條件已是遊覽車法定必備要件，但部分原因可能出自其遊覽車星級評鑑制度考量未盡周全，因此紐西蘭遊覽車業者才會反映目前星級評鑑考評項目與分級標準著重於車輛外觀及內部裝潢，較欠缺機械與安全規範標準。由於我國車輛安全審議機制於近十餘年來始逐步健全，加上安全性一直是國內遊覽車市場被高度關注，也是亟需提昇的重要環節，因此我國可考量於考評項目中納入國內遊覽車尚未全面性符合之車輛型式安全審驗重要項目，另亦可考量納入其他有助於增進行車安全或服務水準之設備及作為，概要分析如下。

(一)尚未全面性符合之車輛型式安全審驗重要項目

交通部自民國 87 年 10 月導入「車輛型式安全審驗制度」，並自 95 年起分階段調和導入聯合國歐洲經濟委員會(UN/ECE)大客車安全法規之多項車輛安全檢測基準項目，實施內容彙整如表 3-2 所示。

從表 3-2 可知愈近期掛牌之車輛，在車輛型式安全審驗時，須通過檢測之項目愈多，其安全性相對也會較高，有助於協助駕駛員避開危險或降低肇事嚴重性。考量某些重要檢測項目於近年來始逐步導入，在實施之前出廠之車輛未必符合此要件(例如「實車配重 28°或 35°傾斜穩定度測試」、「動態煞車」、「座椅強度」、「火災防止」、「車身結構強度」、「防鎖死煞車系統」、「間接視野裝置」等)，因此我國遊覽車車輛設備星級制度在研擬考評項目及分級標準時，可考量要求某個星級以上之遊覽車必須是某個年份以後出廠之車輛，否則應取得某些重要檢測項目之符合性檢測證明；對於尚未導入之重要檢測項目(例如「自動緊急煞車系統」、「車道偏離警示系統」、「速率限制裝置」、「行車視野輔助系統」等)，亦可考量納為考評項目，要求較高星級遊覽車必須提前符合。

表 3-2 我國大客車安全檢測各年期導入實施項目

年度	導入實施項目		
87	1.車輛規格規定	2.汽車傾斜穩定度規定	3.車輛燈光與標誌檢驗規定
	4.靜態煞車	5.聲音警告裝置(喇叭)安裝規定	6.車輛內裝材料難燃性能要求
	7.行車紀錄器	8.反光識別材料	9.液化石油氣燃料系統檢驗
	10.壓縮天然氣汽車燃料系統檢驗		
95	1.安全帶	2.前霧燈	3.方向燈
	4.倒車燈	5.車寬燈	6.停車燈
	7.第三煞車燈	8.氣體放電式頭燈	9.安全玻璃
	10.輪廓邊界標識燈	11.側方標識燈	12.反光標誌(反光片)
	13.聲音警告裝置(喇叭)	14.輪胎	15.燈泡
	16.尾燈	17.煞車燈	
97	1.動態煞車	2.安全帶固定裝置	3.轉向系統
	4.速率計	5.座椅強度	6.頭枕
	7.非氣體放電式頭燈	8.後霧燈	9.大客車火災防止
	10.大客車車身結構強度		
99	1.含視野輔助燈之照後鏡	2.低地板大客車規格規定	
100	1.防鎖死煞車系統	2.間接視野裝置安裝	3.間接視野裝置
	4.電磁相容性	5.適路性前方照明系統	
102	1.載運輪椅使用者車輛規定		
103	1.電動汽車之電氣安全	2.燃油箱	3.低速輔助照明燈
	4.轉彎及倒車警報裝置安裝規定		
後續年度	1.車道偏離警示系統(LDW)	2.自動緊急煞車系統(AEBS)	3.發光二極體(LED)光源
	4.晝行燈	5.速率限制裝置	6.行車視野輔助系統

資料來源：參考文獻【17】及【19】

(二)其他有助於增進行車安全或服務水準之設備及作為

隨著科技進步，一些先進設備雖尚未計畫納入車輛安審項目，但考量其有助於業者進行監控或給予駕駛員協助，對行車安全之增進有助益，亦可考量於我國遊覽車車輛設備星級制度研擬考評項目及分級標準時將其納入，要求較高星級遊覽車必須具備，例如「數位式行車紀錄

器」、「GPS/GPRS 設備」、「疲勞駕駛警示系統」、「側向防撞警示系統」、「胎壓監測系統」等。

另由於國內遊覽車大多採底盤架裝車體的二階段打造方式，且常見以低規格底盤打造為遊覽車之情形，因此可考量要求較高星級遊覽車必須為從汽車工業發達國家整車進口之遊覽車輛，或至少應符合底盤載運類別為「旅遊車」之要件。

至於國內遊覽車業者認為對車輛安全有重要性之「車輛扭力」，以及紐西蘭遊覽車業者認為對車輛安全有重要性之「方向盤穩定性」、「獨立懸吊系統」、「煞車距離」等，均可考量納為考評項目。

此外，目前我國遊覽車業者評鑑制度之考評項目有「車輛安全設備」乙項，由考評者現場抽查未派出營運之車輛 1 輛進行安全門、滅火器、車窗擊破裝置、輪胎胎紋深度及指定座位安全帶之檢核，在同時有遊覽車設備性能星級評鑑制度之狀況下，上述「車輛安全設備」之考評項目，可改為納入遊覽車星級評鑑制度中逐車進行檢驗，但因這些安全設備較屬於基本要求，可考量規範所有星級車輛均須符合此要件。另外亦可考量將確實執行維修保養及定檢合格，列為所有星級車輛均須符合之基本要件。

倘遊覽車業者有共識，亦可考量要求較高星級車輛必須符合備有基本修車工具與急救箱、無重大肇事紀錄、投保一定額度以上之乘客意外責任保險等項目。至於國外案例未提到之其他有助於增進服務水準之設備，例如車輛無障礙設施、無線上網環境及手機充電座等，亦可納入討論，但因並非多數乘客對其均有需要，故可考量參照 IRU 之作法，不將其納入考評項目中，但對於具有該設備之車輛，可於所核發之星級標章中，另予標註該設備之代表圖騰，供民眾辨識與業者行銷之用。

有關考評結果要區分為幾個星等，基於民眾解讀習慣，建議我國遊覽車車輛設備星級制度和國內星級旅館評鑑一樣採取區分為 5 個星等之作法（「★」、「★★」、「★★★」、「★★★★」及「★★★★★」）。對於一星等之定義，可以如同星級旅館評鑑一樣，不意味著是最低水平，而

是代表著有具備一定的水平條件，亦即並非所有受評者都能夠獲得星級標章。

此外，從國外案例可知，其對於遊覽車車輛分級方式，均採必須符合所有考評項目對該級所訂標準之絕對標準式，而非根據所有考評項目累積得分來判斷分級之相對標準式。絕對標準式不允許有任何一項未達標準，比較適合考評項目不多之狀況，相對標準式則給予擷長補短之機會，比較適合納入多項考評項目之狀況，二者切入角度不同，對於考評項目衡量標準之設定也需有不同思維。考量我國遊覽車星級評鑑制度可能會增加多項與安全設備與性能條件有關之考評項目，相對國外案例可能會複雜許多，且為了避免類似紐西蘭將「車齡」納為考評項目後所出現之爭議與後遺症，建議未來我國遊覽車星級評鑑制度之分級方式，可採取混合絕對標準與相對標準方式(即部分重要考評項目採取必須完全符合該分級之要求，其他考評項目則是總分應達到該分級之最低得分標準)。

至於分級標準是否要依不同車型(甲類大客車及乙類大客車)擬訂不同規範，亦是個討論議題。為免造成消費者對星級評鑑標準有所混淆，初步建議只擬訂一套分級標準，且各考評項目之分級標準，盡可能不要對不同車型有不同要求，除非該考評項目對於甲類大客車有較嚴格標準，才能與乙類大客車維持相同服務水準(例如甲類大客車可能需要設置雙車門)，或是該考評項目對於乙類大客車有較寬鬆標準時，仍能維持與甲類大客車相同之服務水準(例如乙類大客車可能不需要氣壓懸吊系統)。

3.2 我國推動遊覽車星級評鑑制度之執行構想

3.2.1 短期執行構想

如 3.1 節所述，在推行遊覽車星級評鑑制度前有三大議題需要與各界討論，尚需一段時間凝聚共識，目前還未達到可立即推動之時機，但在此之前可以先作一些前置工作，藉由外界反映，可讓相關單位更清楚較適宜之政策走向。短期建議可以先作下列三項工作：

一、將國外遊覽車星級評鑑制度分級標準置於公路總局網站供民眾租車時參考

目前公路總局網站監理服務網之「查詢遊覽車公司」專區雖有教導民

眾車輛相關設備對行車安全之影響，但民眾不曉得這些設備性能達到怎樣的條件時，可以算是高檔設備或只能算是基本款設備，若將國外遊覽車星級評鑑制度分級標準之資訊，一併置於公路總局網站供民眾參考，有助於民眾瞭解如何比較不同車輛設備性能之差異性。儘管不同國家遊覽車星級評鑑制度之考評項目與分級標準不盡相同，但差別只在於考評項目涵蓋範圍的多寡以及分級標準的寬嚴存有差異，並沒有彼此標準互相矛盾會造成民眾在參考時無所適從之狀況，所以提供國外資訊供我國民眾參考，不致於有不適宜之處。當公路總局採行此建議時，可考量將此訊息主動告知旅行社、學校及公家機關，以增進此措施之執行成效。

此措施除了有助於教導民眾如何比較車輛設備性能之差異性外，還可藉此瞭解各界對於國內推行遊覽車星級評鑑制度之支持度。若民眾知道國外有遊覽車星級評鑑制度，也肯定其價值時，必定會反映國內也應該有此評鑑制度，當這樣的民意不是出自少數人時，就表示我國辦理遊覽車星級評鑑制度之條件已成熟了。

二、逐步蒐集更多國內遊覽車設備屬性資料，增加公路總局網站可查詢資訊

目前公路總局網站監理服務網之「查詢遊覽車公司」專區，已揭示各遊覽車公司所屬車輛之廠牌、車齡、馬力、扭力、車長、車寬、車重、排氣量、煞車系統、有無 GPS 等和安全性有關之設備屬性資料，除此之外，租車民眾還會想知道與舒適性及便利性有關之設備屬性資料，這些和購車及營運成本亦有高度關係。建議可以參考國外遊覽車星級評鑑之考評項目，逐步蒐集更多項國內遊覽車設備屬性資料，增加公路總局網站可查詢資訊。惟國內遊覽車數量龐大，相關設備屬性資料項目又眾多，為利資料蒐集可順利執行，建議可製作相關表格，請遊覽車業者先行填寫或勾選，再分批於車輛定檢時交由檢驗員進行確認。雖然遊覽車車輛設備並非經常或可輕易異動，但為避免網路資料與實際狀況有出入，造成民眾不便，除了每隔一段時間需要再次確認設備是否異動外，也需在網頁加註車輛設備屬性資料之取得日期。

當公路總局採行此建議時，除了讓民眾有更多參考資訊外，另一方面有了足夠資訊，民眾才更能搭配國外遊覽車星級評鑑制度之分級標準，作為

挑選遊覽車之參考工具。

三、公路總局網站遊覽車資訊查詢平台應增加進階搜尋功能

目前公路總局網站監理服務網之「查詢遊覽車公司」專區，雖已提供重要資訊供租車民眾查詢，但因為國內遊覽車數量高達 1 萬 6 千輛，即使民眾鎖定租用該地監理所站管轄之遊覽車公司的車輛，仍可能面臨有多家業者合計數百輛之遊覽車資料可供查詢之狀況，由於資料量多，民眾查詢時又需要逐輛點選才能看到該車輛之設備屬性資料，這樣的設計不夠友善，民眾很可能在查詢前面幾家業者之資料後就失去耐心，不願再查詢下去。建議公路總局網站遊覽車資訊查詢平台應增加進階搜尋功能，讓民眾可以輸入搜尋條件，快速篩選出其需要的資訊。譬如可以設定要查詢符合車齡 10 年以下、有輔助煞車系統、引擎馬力車重比 12 以上之車輛，且所屬遊覽車公司為最近一期評鑑成績甲等以上者等。

此外，也可考量重新規劃現行「查詢遊覽車公司」專區之遊覽車公司列表呈現方式，改為依照評鑑成績排序，個別公司車輛列表之呈現方式，也可考量設定排序標準，將車輛設備性能較佳者排在較前面，讓評鑑績優之業者及車輛設備性能較佳者，有較高機會被民眾留意。紐西蘭旅遊官方網站(<http://www.newzealand.com/int/buscoach-transport/>)有類似的作法，其會將取得 Qualmark 品質認證之業者排序在前面，對於同樣有取得 Qualmark 品質認證之業者，則依照取得 Qualmark 環保品質認證金獎、銀獎、銅獎、無 Qualmark 環保品質認證之次序排列。至於具有同樣條件業者之排序，紐西蘭旅遊官方網站係採取隨機排序或輪流排序方式。

若公路總局網站遊覽車資訊查詢平台有提供進階搜尋功能，除了可便利民眾快速搜尋查到符合其需求之車輛外，這樣的作法等同於提供一個機制讓民眾可以自行設定標準作車輛分級，可達到雖未辦理遊覽車星級評鑑制度，卻可能在一定程度上產生其正面效益之良好結果。

3.2.2 長期執行構想

當國內對於辦理遊覽車星級評鑑制度之主辦單位、參加方式、考評項目及分級標準已有共識時，便有足夠條件辦理遊覽車星級評鑑制度，但此時還需著

手研擬相關作業規範、訓練考評人員、製作星級評鑑標章及規劃星級評鑑資訊發布平臺等工作，必要時可能還需要政府制定相關法規作為執行依據。

其中相關作業規範，除明定考核項目及分級標準(含考核表之設計)外，還需有下列規範：各類申請案件之辦理程序、應附文件及收費標準；星級評鑑標章之設計規格及應記載事項；星級評鑑標章之核發及張貼規範；星級評鑑標章之效期、廢止及繳回等規範；相關獎懲規定等。針對上述所需規範較為重要之議題，提出執行構想方案，提供我國未來辦理遊覽車星級評鑑制度之單位參考。

一、申請初次考評

申請初次考評由遊覽車客運業者於辦理車輛相關檢驗時，一併提出申請，惟尚未請領牌照之新車，可允許車商自行提出初次考評之申請，但考量星級評鑑標章有必要標註遊覽車公司名稱及牌照號碼，因此星級評鑑標章之核發須在確定車輛所屬遊覽車公司名稱及牌照號碼後，始核發予遊覽車客運業者。

二、改善後申請重評

若申請人對初次考評之評鑑結果不滿意，想提昇星級，應當場提出重評申請，並於 30 個日曆天之改善期內進行重評，逾期未進行重評者，依原鑑定結果核定星級。核發星級評鑑標章後，倘星級評鑑標章有效期限仍在 1 年以上者，申請人亦可在改善後付費申請重評。

三、不符星級資格檢舉案之重評

倘核發星級評鑑標章後，遭檢舉車輛設備不符該星級標準，應於受理申訴案後，通知該車輛所屬業者於 14 天內檢附證明文件說明改善狀況或駁斥申訴不實，再判斷是否維持原核定星級，若業者未於期限內說明或說明資訊不足，可要求業者配合接受重評，倘重評後確定檢舉屬實，該業者必須支付重評費用，並廢止原核發之星級評鑑標章。至於是否依重評結果核發符合現形車況標準之新標章，可依該業者之意願辦理。

四、不服考評鑑定結果或檢舉案處理決定申請複評

倘申請人對於評鑑結果不服，或對檢舉案處理決定不服，可允許申請人於接獲通知 7 天內申請複評。為免球員兼裁判，此類爭議案件之複評工

作，宜交由公正第三方處理，例如可考量提交公路總局遊覽車審議委員會組成專案小組討論(可視案情需要邀請車輛進口商協會、車體工業公會、財團法人車輛安全審驗中心等單位參與討論)，倘複評後仍維持原判，申請人必須支付複評費用。

五、星級標章有效期間之抽查及效期屆滿申請重評

IRU 及愛爾蘭之案例均採取每年重新考評方式，亦即星級評鑑標章有效期間為 1 年。紐西蘭雖然也是每年會更新星級評鑑標章，但是並未採取每年重新考評方式，僅在車齡超過 5 年時，才會要求每隔兩年做一次追查。考量我國遊覽車數量龐大，且遊覽車車輛設備並非經常或可輕易異動，為免造成執行單位過重負擔，建議我國未來推行遊覽車車輛設備星級制度時，對於星級評鑑標章有效期間之設計，可較上述國外案例適度拉長(可參照國內星級旅館評鑑之作法規劃為 3 年)，在星級評鑑標章更新前 1 年內由業者配合車輛定檢時間(營業大客車依據車齡每年須定檢 1-3 次)申請重評。倘核發星級評鑑標章之日期距離星級評鑑標章有效期限未達 1 年者，該車輛可免經過重評逕行更新星級評鑑標章。

在星級評鑑標章有效期間，可考量另行對部分車輛施予抽查。另若考評項目中有涉及到車齡，當在星級評鑑標章有效期間內，因車齡變化因素導致所核定星級一定會有變動時，則須立即通知該車輛所屬業者接受重評，以利重新核發星級評鑑標章。

六、車輛過戶申請重評

考量星級評鑑標章有必要標註遊覽車公司名稱及牌照號碼，因此當車輛過戶時，須要求原車主併同繳回車輛設備星級評鑑標章，過戶完成後，新車主可隨時申請重評，以利重新核發星級評鑑標章。

七、星級評鑑標章因故遭廢止或失效後申請重評

若星級評鑑標章因故遭廢止或未於效期屆滿前申請重評導致失效，申請人可隨時自費申請重評。但為免車主持廢止或失效之星級評鑑標章攬客，宜要求車主應將廢止或失效之星級評鑑標章繳回。

八、規範星級資訊之揭露方式

為利乘客辨識，星級評鑑標章張貼位置可規範置於乘客上下車門旁之

車體內部(如果擔憂星級評鑑標章容易損壞)，或是乘客上下車門旁之車體外部(如果希望增加星級評鑑制度之曝光能見度)。星級標章之顏色應每期更換，如擔憂會有造假或挪用問題，可在星級評鑑標章上以中英文方式標註車牌號碼、所屬遊覽車公司名稱、核發日期、有效期間、標章流水編號，並加蓋關防或採浮水印設計。

主辦單位應將遊覽車星級評鑑資訊於網站公布，供消費者查詢及驗證。另應透過宣導讓社會大眾瞭解有此資訊可供租車時參考。

目前遊覽車租賃定型化契約有要求必須載明車輛基本資料(包括車號、出廠年月、廠牌、座位數、最近 3 年合格定檢紀錄、下次指定檢驗日期、已行駛里程數、事故紀錄、是否具備影音及空調配備等)，未來我國若推行遊覽車車輛設備星級制度時，應配合要求遊覽車租賃定型化契約應載明出租車輛之星級評鑑結果。

第四章 心得與建議

本次前往紐西蘭研習該國遊覽車星級評鑑制度之執行經驗，研習期間透過研讀書面資料及進行實地參訪方式，深入瞭解紐西蘭推動遊覽車星級評鑑制度之背景與重要歷程、考評項目與分級標準、作業流程與相關規範、具體推行成果與業界反映意見、執行過程中曾遭遇之問題與採取之解決方案等實務經驗，對於思考我國未來推動遊覽車星級評鑑制度之辦理方向及執行構想，有相當大的幫助，茲將本次出國專題研究之心得與建議分節條列說明如下，供國內相關單位未來推動遊覽車星級評鑑制度之參考。

4.1 心得

一、遊覽車星級評鑑制度確實有助於建立市場區隔機制

國外先進國家對於觀光旅遊產業重要環節(例如住宿地點、旅行活動及運輸工具等)，大多會透過辦理星級評鑑來提供服務差異資訊，讓消費者在選擇時，有價格之外的比較基礎，使經營環境得以具備較良善的市場區隔機制，其中最為人所知、辦理成效頗佳的當屬旅館星級評鑑制度，國內也由觀光局積極推動中。在遊覽車方面，紐西蘭及多個歐洲國家已建立遊覽車星級評鑑制度，其依據車輛設備多寡及性能差異，將遊覽車區分為若干個星級(例如 1-5 星級)，此易於辨識與查詢之車輛設備差異性資訊，可供消費者挑選遊覽車之參考，協助消費者快速挑選出符合本身需求之遊覽車。

從紐西蘭遊覽車市場之反應可知，遊覽車星級評鑑制度提供有用的消費資訊，讓旅行社可以掌握不同遊覽車輛設備之差異性，有助其快速挑選出符合顧客需求之車輛，也可便利旅行社用簡單易懂的方式，讓其顧客瞭解所租用遊覽車之設備等級與車資合理性。因此星級較高之車輛，雖然購車成本較高，但其租車費用在紐西蘭也相對較高，且充分將增加之成本比例反映到車資上，足證遊覽車星級評鑑制度確實有助於建立市場區隔機制，以利根據成本差異作差別定價，改善削價競爭之問題。

二、遊覽車星級評鑑制度可以由民間組織主辦

據瞭解紐西蘭與歐洲國家推行遊覽車星級評鑑制度，均是由民間組織來主辦，政府部門若有參與其中，其工作只是協助制定評鑑規範與政策行

銷。此與我國現行對於汽車客運業之評鑑均由政府機關主辦，考評工作則委由民間組織或學術界執行不同。紐西蘭與歐洲國家遊覽車客運業大多屬於自由競爭市場，政府不太介入管制，對於建立市場區隔機制避免削價競爭議題，政府會認為這屬於業界自律問題，由民間組織自主推動即可。遊覽車星級評鑑制度若由政府機關主辦，相較於由民間組織主辦，優點在於辦理過程可能較為嚴謹，使得評鑑結果較具公信力，也可能因行政資源較豐富，而較快看到推動成效；缺點在於執行過程若出現爭議或缺失，較易被外界放大檢視，甚至形成政治議題，導致政府機關飽受抨擊，因此政府機關在構思相關制度規範時，比較會從防弊角度思考，使得相關制度規範變得較為複雜，執行上會因此增加許多行政成本，客運業者也會覺得政府管得又多又嚴。我國未來如果推行遊覽車星級評鑑制度，若由民間組織主辦，政府機關扮演從旁協助角色，可能會是較理想的辦理方式，這樣也比較符合未來我國客運業將逐步邁向法令鬆綁、減少政府管制之政策方向。

三、遊覽車星級評鑑制度適宜採取自願參加方式，但需要誘因鼓勵業者參加

紐西蘭與歐洲國家大多採取自願參加方式，由車主自行決定是否參加遊覽車星級評鑑制度。採取自願參加方式之優點，在於推行時比較沒有阻力，執行工作量與行政成本也比較低；缺點在於若參加星級評鑑業者有限，導致消費者能取得之星級車輛資訊有限時，建立市場區隔機制之效果就不容易產生，此外，也容易出現有車主以舊標章持續攬客之弊端。就遊覽車星級評鑑制度希望建立市場區隔機制避免削價競爭之目的而言，必須要有一定數量的車輛參加星級評鑑才能達到此目的，但也無需全數車輛都參加星級評鑑才能有此效果。考量國內遊覽車數量多達 1 萬 6 千輛，且短期內數量還可能逐年增加，未來我國若推行遊覽車星級評鑑制度，比較適宜採取自願參加方式，並於辦理初期以評鑑費用免費作為誘因，也可考量於遊覽車業者營運管理評鑑中對於參加遊覽車星級評鑑之車主給予加分，以鼓勵業者參加。至於是否參考國外作法，透過法令規範要求或以政策行銷方式鼓勵特定團體租用一定星級以上之車輛(例如學校及優質陸客團)，以增進參加星級評鑑之車輛比率，則需邀集政策利害關係人進一步討論並視市場各星級車輛數量分佈狀況而定。

四、遊覽車星級評鑑考評標準應借鏡國外經驗並依國內條件做客製化設計

未來我國若推行遊覽車星級評鑑制度，在研擬考評項目及分級標準時，建議可參考 IRU、紐西蘭及愛爾蘭這三個國外案例之規範，並依據我國遊覽車市場特性做適度調整，這有助於縮短方案研擬及溝通討論之期程。上述三個國外案例之考評項目較偏重與舒適、潔淨、便利、娛樂及品味等有關之車輛設備項目，與安全有關之車輛設備項目不算多；其部分原因可能係歐洲先進國家車輛審驗規定較為嚴謹，許多安全設備或性能條件已是遊覽車法定必備要件，但部分原因可能出自其遊覽車星級評鑑制度考量未盡周全，因此紐西蘭遊覽車業者才會反映目前星級評鑑考評項目與分級標準著重於車輛外觀及內部裝潢，較欠缺機械與安全規範標準。由於我國車輛安全審議機制於近十餘年來始逐步健全，加上安全性一直是國內遊覽車市場被高度關注也是亟需提昇的重要環節，因此我國可考量於考評項目中，納入國內遊覽車尚未全面性符合之車輛型式安全審驗重要項目，另亦可考量納入其他有助於增進行車安全或服務水準之設備及作為。

五、最完善之作法應有依公司評鑑、依車輛評鑑及依駕駛員評鑑三套制度

遊覽車服務由三個要素構成：公司營運管理、車輛設備性能與駕駛員服務技能；由於遊覽車客運業提供的是移動性服務，不像旅館屬於定點式服務，很多乘客只接觸到車輛及駕駛員，因此對於遊覽車服務差異的感受，主要來自於車輛設備性能及駕駛員服務技能；然而即使屬於同一家遊覽車公司，個別車輛設備性能及個別駕駛員服務技能仍可能有明顯差異，因此，雖然目前我國遊覽車業者評鑑之考評項目，已包含車輛管理及駕駛管理相關項目，但因呈現的是公司整體狀況，也未能就個別車輛設備性能及個別駕駛服務技能作深入的考評，使得客運業者評鑑成績可能和乘客對該公司個別車輛設備性能或個別駕駛員服務技能之感受出現落差，因此最完善之作法應有依公司評鑑、依車輛評鑑及依駕駛員評鑑三套評鑑制度。

在遊覽車公司營運管理評鑑方面，可在我國現有遊覽車業者評鑑制度之基礎上略作調整即可，目前考評項目主要從政府管理角度來設計，未來還需要融合乘客需求角度。其次，在遊覽車車輛設備性能評鑑方面，可在目前已公布個別車輛安全配備資訊之基礎上，增加乘客同樣會在意之其他

設備資訊(例如與搭乘舒適性、便利性有關之設備資訊)，再參考紐西蘭與歐洲國家推動遊覽車星級評鑑制度之作法，依國內遊覽車市場環境進行調整，建立我國遊覽車星級評鑑制度。至於在遊覽車駕駛員服務技能評鑑方面，可以在現行「優良職業汽車駕駛人推薦選拔活動」評分表考評項目之基礎上，進一步參考國際公車競技比賽(International Bus Roadeo)中有關評比駕駛員開車技術與服務技巧之做法，並透過產官學研共同討論，規劃出可於我國推行之駕駛員評鑑制度。

4.2 建議

一、將國外遊覽車星級評鑑制度分級標準置於公路總局網站供民眾租車時參考

目前公路總局網站監理服務網之「查詢遊覽車公司」專區，雖有教導民眾車輛相關設備對行車安全之影響，但民眾不曉得這些設備性能達到怎樣的條件時，可以算是高檔設備或只能算是基本款設備，若將國外遊覽車星級評鑑制度分級標準之資訊，一併置於公路總局網站供民眾參考，有助於民眾瞭解如何比較不同車輛設備性能之差異性，此外，亦可藉此瞭解各界對於國內推行遊覽車星級評鑑制度之支持度。若民眾知道國外有遊覽車星級評鑑制度，也肯定其價值時，必定會反映國內也應該有此評鑑制度，當這樣的民意不是出自少數人時，就表示我國辦理遊覽車星級評鑑制度之條件已成熟了。

二、逐步蒐集更多國內遊覽車設備屬性資料，增加公路總局網站可查詢資訊

目前公路總局網站監理服務網之「查詢遊覽車公司」專區已揭示各遊覽車公司所屬和安全性有關之設備屬性資料，除此之外，租車民眾還會想知道與舒適性及便利性有關之設備屬性資料，這些和購車及營運成本亦有高度關係。建議可以參考國外遊覽車星級評鑑之考評項目，逐步蒐集更多項國內遊覽車設備屬性資料，增加公路總局網站可查詢資訊。雖然遊覽車車輛設備並非經常或可輕易異動，但為避免網路資料與實際狀況有出入，造成民眾不便，除每隔一段時間需要確認設備是否異動外，也需在網頁加註車輛設備屬性資料之取得日期。本措施除了讓民眾有更多參考資訊外，有了足夠資訊，民眾才更能搭配國外遊覽車星級評鑑制度之分級標準，作為

挑選遊覽車之參考工具。

三、公路總局網站遊覽車資訊查詢平台應增加進階搜尋功能

目前公路總局網站監理服務網之「查詢遊覽車公司」專區，雖已提供重要資訊供租車民眾查詢，但因為國內遊覽車數量高達 1 萬 6 千輛，即使民眾先鎖定租用該地監理所站管轄之遊覽車公司的車輛，仍可能面臨有多家業者合計數百輛之遊覽車資料可供查詢之狀況，由於資料量多，民眾查詢時又需要逐輛點選才能看到該車輛之設備屬性資料，這樣的設計不夠友善，民眾很可能在查詢前面幾家業者之資料後就失去耐心，不願再查詢下去。建議公路總局網站遊覽車資訊查詢平台應增加進階搜尋功能，讓民眾可以輸入搜尋條件，快速篩選出其需要的資訊。本措施除了可便利民眾快速搜尋查到符合其需求之車輛外，這樣的作法等同於提供一個機制讓民眾可以自行設定標準作車輛分級，可達到雖未辦理遊覽車星級評鑑制度，卻可能在一定程度上產生其正面效益之良好結果。

四、參考本報告建議之辦理方向凝聚各界共識，再依執行構想規劃制度細節

我國若要推動遊覽車星級評鑑制度，有 3 個關鍵議題需要先做討論，有所共識後才能順利推動，包括：決定執行單位(由民間組織或是政府部門辦理)、決定參加方式(採取自由參加制或強制參加制)以及決定考評項目及分級標準，此部分建議可參考本報告之分析意見及辦理方向進行討論。當國內對於辦理遊覽車星級評鑑制度之主辦單位、參加方式、考評項目及分級標準已有共識時，便有足夠條件辦理遊覽車星級評鑑制度，但此時還需著手研擬相關作業規範、訓練考評人員、製作星級評鑑標章及規劃星級評鑑資訊發布平臺等工作，必要時可能還需要政府制定相關法規作為執行依據。其中對於相關作業規範，建議可參考本報告提出之執行構想方案進行研擬，包括各類申請案件之辦理規範(申請初次考評、改善後申請重評、不符星級資格檢舉案之重評、不服考評鑑定結果或檢舉案處理決定申請複評、星級標章有效期間之抽查及效期屆滿申請重評、車輛過戶申請重評、星級評鑑標章因故遭廢止或失效後申請重評)以及星級資訊揭露方式之規範。

參考文獻

1. Bus & Coach Association New Zealand, “Star Grading System Guide”, 2014.
2. International Road Transport Union, “IRU International Classification System for Touring Coaches”, 1999.
3. 愛爾蘭遊覽車客運公會網站
<http://www.cttc.ie/preferred-suppliers.489.html>
4. 紐西蘭公車與遊覽車協會網站
<http://www.busandcoach.co.nz/>
5. 紐西蘭觀光局網站
<http://www.tourismnewzealand.com/>
6. Tourism New Zealand, China ADS Market Forum簡報資料, June 2015.
7. Ministry of Business, Innovation & Employment, China ADS Market Forum簡報資料, June 2015.
8. Ministry of Business, Innovation & Employment、Tourism New Zealand, “Code of Conduct: China ADS Approved Inbound Tour Operators and Tour Guides”,2013.
9. 紐西蘭運輸局網站
<http://www.nzta.govt.nz/commercial-driving/operator-rating-system-ors/>
10. 紐西蘭汽車產業訓練機構網站
<https://mito.org.nz/>
11. Bus Roadeo Revival, Circular Magazine, Bus & Coach Association New Zealand, November 2014.
12. International Bus Roadeo Handbook, American Public Transportation Association, 2015.

13. General Information : Qualmark Endorsement, Qualmark New Zealand Limited, 2013.
14. 紐西蘭旅遊品質標章有限公司網站
<http://www.qualmark.co.nz/>
15. 紐西蘭旅遊官方網站
<http://www.newzealand.com/int/getting-around/>
16. 交通部公路總局網站之查詢遊覽車公司專區
<https://www.mvdis.gov.tw/m3-emv-mk3/tourBus/query>
17. 林福山，「大型車輛安全管理制度與法規變革探討」，道安扎根強化行動研討會，民國103年6月27日。
18. 交通部公路總局，大客車安全品質識別制度之研究，民國102年12月。
19. 張朝能、張贊育、蔡欽同，增進遊覽車公司品牌價值之策略與具體措施規劃之研究，運輸研究專輯第36期，104年4月。

附錄A 拜訪紐西蘭運輸業及旅行業
公私機構照片



圖 A-1 至紐西蘭公車與遊覽車協會向 Barry Kid 先生與 Tania Allison 小姐研習



圖 A-2 訪談紐西蘭交通部 Chris Foley 先生



圖 A-3 訪談紐西蘭車輛測試有限公司 Paul Deans 先生



圖 A-4 訪談紐西蘭車輛測試有限公司檢驗站車輛檢驗員



圖 A-5 參訪紐西蘭車輛測試有限公司檢驗站



圖 A-6 參訪紐西蘭車體打造廠 Kiwi Bus Builder



圖 A-7 訪談紐西蘭車體打造廠 Kiwi Bus Builder 工程師 Steward Bonner 先生



圖 A-8 訪談遊覽車公司 Jim Tours Limited 負責人張金楓先生



圖 A-9 參訪遊覽車公司 Pacific Tourways

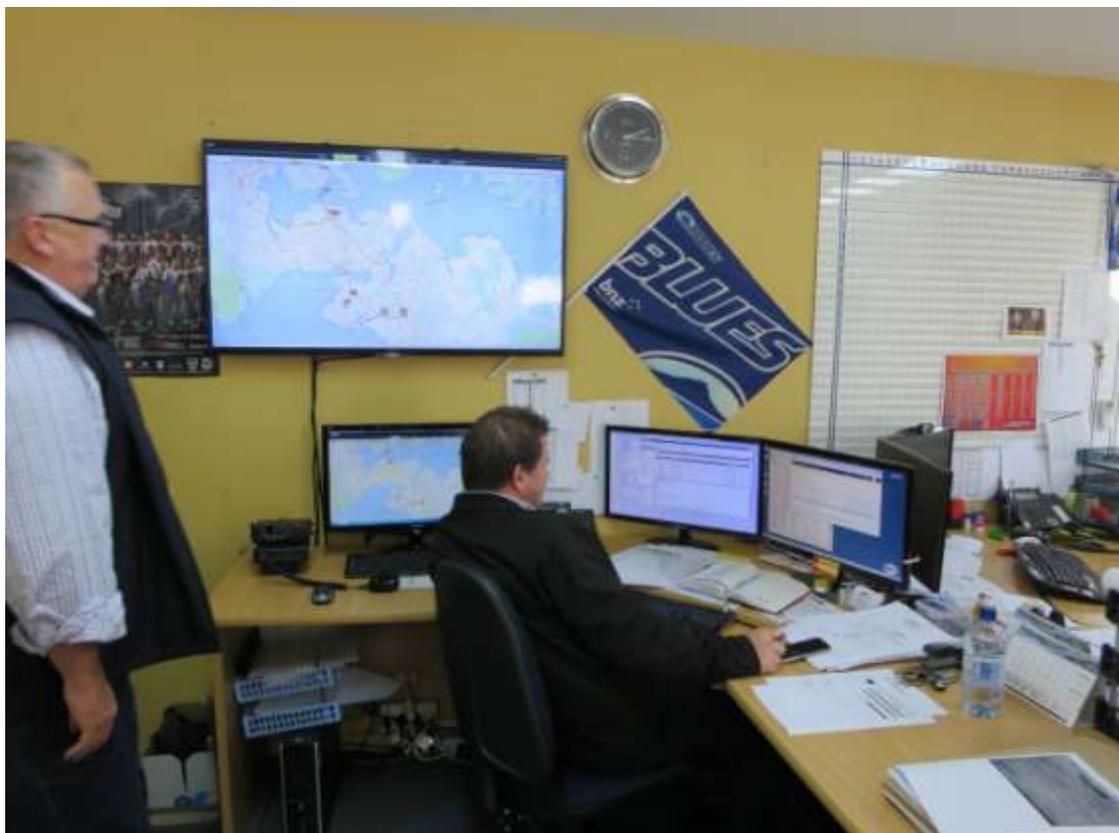


圖 A-10 參訪遊覽車公司 Pacific Tourways 調度中心並訪談 Paul Williams 先生



圖 A-11 參訪遊覽車公司 Red Bus



圖 A-12 訪談遊覽車公司 Red Bus 經理 Nick Dwan 先生



圖 A-13 訪談紐西蘭旅遊局 Elly Guo 小姐及 Cici Huang 小姐



圖 A-14 訪談紐西蘭旅遊品質標章有限公司 Mark Alderson 先生



圖 A-15 訪談紐西蘭旅行社協會 Lesley Immink 小姐



圖 A-16 訪談旅行社 Pacific Delight 負責人陳明和先生



圖 A-17 紐西蘭商業創新就業部官員於陸客團市場論壇簡報



圖 A-18 紐西蘭觀光局官員於陸客團市場論壇簡報



圖 A-19 圖 A-18 紐西蘭移民局官員於陸客團市場論壇簡報



圖 A-20 紐西蘭警察局官員於陸客團市場論壇簡報

ROUNDUP

QUEENSTOWN
School slow trial



Queenstown Lakes District Council has been installing new signage on school buses in the Queenstown area as a way to remind drivers to slow to 20km/h when passing a bus that has stopped for children.

The trial is running during the first half of term two and forms part of the council's ongoing work with schools, police and bus operators to promote safe and sustainable travel to and from school. It's also one of many measures the council has been working on to raise awareness about bus safety. "Many drivers still don't seem to realise that it's the law to slow down to 20km/h when passing a stationary school bus picking up or dropping off children. We also have a high number of tourist drivers in this district, which is why it's so important that we work together to get the 'slow down' message across," QLDCC Chief Engineer Ulrich Glasner said.

Local school bus provider Go Bus is very supportive of the trial, Manager David Ruledge said. "We want to do all we can to make travel safer for children and we're right behind the idea of getting the message out in the place where it matters the most." The council will also be carrying out speed surveys during the trial to measure the impact of the sign in slowing down the speed of passing vehicles.

Star system to Taiwan

Tsai Chin Tung of the Taiwanese Ministry of Transport Institute of Transportation has been visiting New Zealand to look at our bus and coach industry. Specifically, he is looking at the feasibility of adopting some policies of the New Zealand bus and coach industry into the Taiwanese system



A RESEARCHER FOR THE TAIWAN Ministry of Transportation and Communications thinktank, the Institute of Transportation, Tsai Chin Tung came to New Zealand with a goal of finding ways to change the Taiwanese price driven bus and coach industry.

"In Taiwan, the coach industry has a trend of being reliant exclusively on price competition. It has seriously influenced the safety as well as the service quality. I have been trying to find a solution to change this trend," he says.

After researching a number of different reference materials, Tsai decided that he would do best to focus on a country that had a Star Grading system for touring coaches. He initially approached the International Road Transport Union (IRU) which developed an international classification system for touring coaches and has been successfully used in 18 European countries. Unfortunately, the IRU declined his request because of time constraints.

Knowing that New Zealand operated a Star Grading system, he then contacted the BCA and asked for their help in his study. When they accepted, he then submitted a study plan to the Taiwanese Ministry of Transportation and Communications.

While here he has been concentrating on the details of our Star Grading system, specifically ascertaining if a similar system could work in Taiwan. "My aim was to find out more about the details of implementing the Star Grading system for touring coaches and the necessary preparations for starting this system. As well, I wanted to find out the procedures of Star Rating, the problems which have happened, and the outcomes after implementing this system."

He says since he has been here he has come to appreciate the Star Grading system for touring coaches because it offers useful

information for clients to find the coach that best fits their needs – he likens it to a hotel rating system.

He believes if Taiwan adopted a similar system to our Star Grading system it would change the trend of price competition in the coach industry and result in a better and safer bus and coach industry. He says both low budget and high end operators would profit from such a system. "The operator of low budget coaches will still have the business, but also the operators of luxurious coaches may increase their revenues to cover their investment. In addition, the satisfaction of clients will definitely improve because they have information in advance to rent the appropriate coach they want."

However, he says according to his research here it seems that most of the coach operators who are willing to have their vehicles Star Graded are those who provide services for ADS tours. "They do it because of the regulation of ADS Code of Conduct, not because they affirm the value of this system.

"Worse, though, is there are few local people who are familiar with this system. It is really a pity. I hope the value of this system will be affirmed by more operators and clients in New Zealand in the future." There is an opportunity to make Star Grading more successful by promoting its benefits more widely to the public.

He admits his experience with the transport system in New Zealand is limited but from what he has seen "vehicle equipment, the driver service, the stop shelter and the time table information are all good here".

The only problem he has found with our bus services is the frequency (or lack of) of services. "Generally speaking, taking public transportation to visit tourist attractions in New Zealand is not as convenient as most of the other developed countries. In some cases, if you take public transportation, you

圖 A-21 紐西蘭 Circular 雜誌對本研習計畫之報導內容第 1 頁

will be forced to stay in a town two nights just to visit one tourist attraction."

It is this inconsistent service, he says, that forces many tourists to want to drive themselves instead of using public transport. His view is that for tourists, despite possible frequency issues, it is not a good idea to drive by yourself when you are travelling. There are a number of reasons tourist should stick to public transport he says.

"Sometimes, it may be dangerous, especially when you are tired after attending outdoor activities. Nonetheless, if you cannot help the public transportation passengers to save their travelling time, you will keep losing the passengers. The fewer public transportation passengers there are, the fewer bus frequencies the operators can offer. It will make this situation worse and worse."

He believes the only way to change this "vicious circle" is for the government to realise the importance of the issue. "If the New Zealand government hopes that each of the regions can have the equal chance to share with the prosperous tourist business, one of the requirements will be to improve the convenience of public transportation in some regions."

Once he has finished his research here he plans to submit a plan to the Taiwanese Government to implement a similar Star Grading system for touring coaches. "Although I have a desire to promote this

system in Taiwan, I am not sure whether this offer will be adopted smoothly. Any Star Grading system would need to be set by the government." However, according to Tsai, one of the stumbling blocks in Taiwan is that there are two distinct bus and coach associations like the BCA and it is hard to get accord.

Another issue is that the Taiwanese government would be responsible for the system. All enforcement and investigations into fraud or lying would fall to the government – "potentially making the government look bad".

"Because of this issue, the government authority in Taiwan must be very cautious to decide whether it will adopt this new policy. However, I will do my best to show them the positive effects in New Zealand resulting from this star grading system."

For operators in Europe, he says, there is a mix of both local coaches as well as foreign coaches travel from neighbouring countries and they require a different type of system. However, because New Zealand is an island country, and there are no coaches travelling from foreign countries we can develop a Star Grading classification according to the environment of local coach industry. Because Taiwan is also an island nation, he says, New Zealand's experience in implementing the star grading system for touring coaches is really a perfect reference for Taiwan.

TAIWAN 101

Taiwan is one of the most densely populated countries in the world with a population of nearly 24 million and a density of 648 people per square kilometre.

The island of Taiwan lies 180km off the southeastern coast of mainland China, and has an area of 35,883 km². The shape of the main island of Taiwan is similar to a sweet potato seen in a south-to-north direction, and therefore Taiwanese often call themselves "children of the Sweet Potato".

The island is characterised by the contrast between the eastern two-thirds, consisting mostly of rugged mountains running in five ranges from the northern to the southern tip of the island, and the flat to gently rolling Chianan Plains in the west that are also home to most of Taiwan's population.

During the latter half of the 20th century, Taiwan experienced rapid economic growth and industrialisation and is now an advanced industrial economy. The 21st largest economy in the world, its high-tech industry plays a key role in the global economy. The Ministry of Transportation and Communications is the governing body of the transportation network in Taiwan. Taiwan has an extensive highway network, classified into five levels: national highways, provincial highways, county routes, township routes, and special routes, with the first four being common. Taiwan also has an extensive bus network, which is mostly run by private bus companies. There are two rail systems in Taiwan: Taiwan Railway Administration and Taiwan High Speed Rail. The Taipei Metro and the Kaohsiung Mass Rapid Transit serve the Taipei metropolitan area and Kaohsiung, respectively. The Taoyuan Metro and Taichung Metro are currently under construction.



STAR GRADING

Star Grading is open to all BCA members and is a great way to showcase the quality of vehicles. Star Grading makes it easier for customers to compare the standards of service offered by individual bus and coach operators, and allows tour operators and travellers to select products in advance with confidence.

The Approved Destination Status (ADS) Code of Conduct requires that all buses and coaches used for ADS tours must be BCA Star Graded three stars or higher. The ADS system is based on a bilateral tourism arrangement that allows groups of Chinese nationals to travel as tourists to New Zealand. Compliance with the ADS system is monitored by the government agency Tourism New Zealand.

Bus and coach operators providing services for ADS tours are also required to become Qualmark endorsed. The Qualmark assessment criteria for bus and coach operators stipulates that a minimum of 50% of an operator's fleet must be of a demonstrated standard of appointment (BCA Star Graded) appropriate to the target market. This requirement increases to 75% and 100% respectively for three and five star Qualmark endorsements.

The requirements for ADS transport providers are specified in clauses 4.13 to 4.16 of the ADS Code of Conduct and can be found at www.tourismnewzealand.com/developing-nz-tourism/developing-the-tourism-industry/ads-china-monitoring-unit/the-ads-code-of-conduct/.

THE STAR GRADING COMMITTEE

The Star Grading system is overseen by the Star Grading Committee. The committee is made up of five members who are appointed annually by the BCA Council and includes representatives from bus and coach operators of different sizes and people with technical knowledge of the bus building industry.

The Star Grading Committee is responsible for setting the criteria for Star Graded vehicles and reviewing the criteria as required. The committee also considers and makes decisions on applications for exemption from the Star Grading criteria and hears appeals from members about decisions made by the BCA or VTNZ.

圖 A-22 紐西蘭 Circular 雜誌對本研習計畫之報導內容第 2 頁

**附錄B 紐西蘭不同星級遊覽車之車輛外觀
與內部陳設之照片**



圖 B-1 5 星級遊覽車照片(車輛外觀&設置雙車門)



圖 B-2 5 星級遊覽車照片(個人式空調出風口及調控板&個人閱讀燈&喇叭)



圖 B-3 5 星級遊覽車照片(座椅&地板)



圖 B-4 5 星級遊覽車照片(頂棚裝潢)



圖 B-5 5 星級遊覽車照片(隨身行李架)



圖 B-6 5 星級遊覽車照片(車窗窗簾&三點固定式安全帶)



圖 B-7 5 星級遊覽車照片(防曬膜觀景窗&一片式固定玻璃窗)



圖 B-8 5 星級遊覽車照片(有保護襯裡之行李廂)



圖 B-9 5 星級遊覽車照片(導遊專用座椅及麥克風)



圖 B-10 5 星級遊覽車照片(影視設備螢幕)



圖 B-11 5 星級遊覽車照片(冰箱&廁所)



圖 B-12 5 星級遊覽車照片(冰箱)



圖 B-13 5 星級遊覽車照片(廁所)



圖 B-14 5 星級遊覽車照片(雜誌架&座椅腳踏板，此非星級評鑑考評項目)



圖 B-15 5 星級遊覽車照片(手機充電設備，此非星級評鑑考評項目)



圖 B-16 5 星級遊覽車照片(車上有無線上網設備，此非星級評鑑考評項目)



圖 B-17 4+星級遊覽車照片(車輛外觀&設置導遊專用座椅)



圖 B-18 4+星級遊覽車照片(頂棚&地板&椅背可傾斜座椅&車窗窗簾&行李架)



圖 B-19 4+星級遊覽車照片(個人式空調出風口及調控板&個人閱讀燈&喇叭)



圖 B-20 4+星級遊覽車照片(防曬膜觀景窗&一片式固定玻璃窗)



圖 B-21 4+星級遊覽車照片(飲水機，此非 4+星級車輛必要設備)

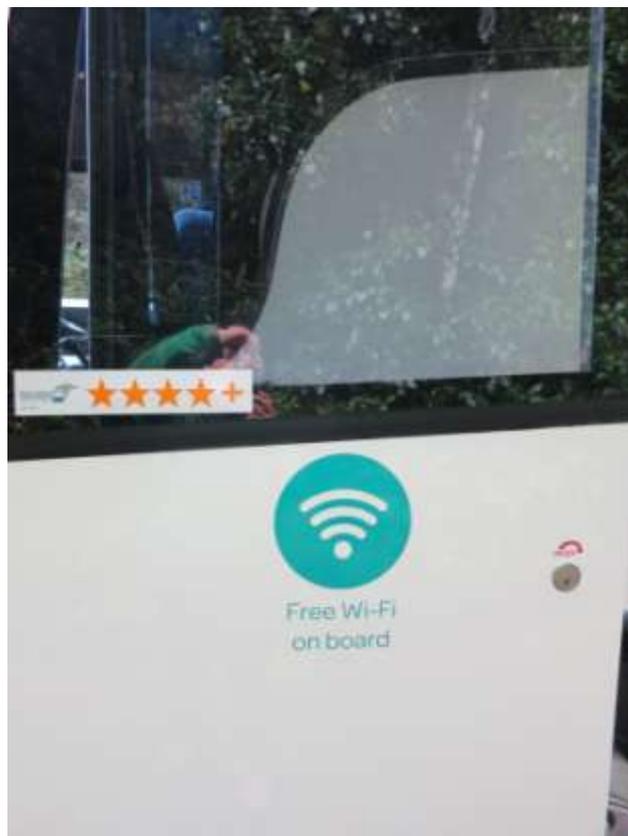


圖 B-22 4+星級遊覽車照片(車上有無線上網設備，此非星級評鑑考評項目)



圖 B-23 4 星級遊覽車照片(車輛外觀&防曬膜觀景窗&一片式固定玻璃窗)



圖 B-24 4 星級遊覽車照片(頂棚&地板&座椅&車窗窗簾)



圖 B-25 4 星級遊覽車照片(個人式空調出風口及調控板&個人閱讀燈&喇叭)



圖 B-26 4 星級遊覽車照片(播音系統&駕駛麥克風)



圖 B-27 4 星級遊覽車照片(導遊專用座椅)



圖 B-28 4 星級遊覽車照片(影視設備螢幕，此非 4 星級車輛必要設備)



圖 B-29 4 星級遊覽車照片(飲水機&廁所，此非 4 星級車輛必要設備)



圖 B-30 4 星級遊覽車照片(廁所，此非 4 星級車輛必要設備)



圖 B-31 4 星級遊覽車照片(座椅腳踏板，此非星級評鑑考評項目)



圖 B-32 4 星級遊覽車照片(急救箱，此非星級評鑑考評項目)



圖 B-33 3 星級遊覽車照片(車輛外觀&車窗玻璃)



圖 B-34 3 星級遊覽車照片(座椅&空調出風口&照明設備)



圖 B-35 3 星級遊覽車照片(車壁&頂棚&地板)



圖 B-36 3 星級遊覽車照片(車輛外觀&車窗玻璃)



圖 B-37 3 星級遊覽車照片(座椅&地板&頂棚&車窗窗簾)



圖 B-38 3 星級遊覽車照片(單側設置隨身行李架)



圖 B-39 3 星級遊覽車照片(行李廂，此非 3 星級車輛必要設備)



圖 B-40 3 星級遊覽車照片(行李拖車，此非 3 星級車輛必要設備)

附錄 C 國際道路運輸協會與愛爾蘭星級評鑑
制度之各星級核定標準

表 C-1 IRU 遊覽車(1998 年初後掛牌)星級評鑑制度之各星級核定標準

考評項目		最低要件		星級			
		★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
引擎馬力	1.1 引擎馬力車重比下限值(千瓦/噸)	7.4	11	11	11	11	
	備註：計算公式為引擎馬力數換算為千瓦數後除以車輛最大滿載重量，此比值由車商提出證明。						
煞車系統	2.1 輔助煞車系統(液壓減速器或電子減速器、防鎖死煞車系統等)	個別國家可提出較本國法令基本規範更為嚴格之配備要求作為分級標準(其中 4 星級車輛一定要具備緩速器)					
懸吊系統	3.1 傳統懸吊系統	V	V	—	—	—	
	3.2 氣壓懸吊系統	—	—	V	V	V	
	備註：3 或 4 星級車輛若不具備氣壓式懸吊系統，但具有性能相同或更優之其他非傳統懸吊系統，亦可視為符合標準。乘客座位數少於 24 人座之車輛，如僅具備混合式懸吊系統，仍可列為 3 或 4 星級。						
路途舒適度	4.1a 同向座位最小間距(公分)	68	72	77	83	83	
	4.1b 對向座位最小間距(公分)						
	備註：以車長 12 公尺之標準車型而言，不計導遊及備用駕駛員座位時，乘客座位排數 1 星級不可超過 15 排，2 星級不可超過 14 排，3 星級不可超過 13 排，4 星級不可超過 12 排。 當車輛屬於高地板車型，駕駛座低於乘客座位時，則乘客座位排數可增加 2 排；若車長超過 12 公尺或是短於 12 公尺，可等比例增加或減少乘客座位排數。 同向座位間距測量須有共同的衡量基礎點，且須從座位下方車地板處測量，但電視銀幕後方那排座位，應測量銀幕至座位衡量基礎點之間距，其最小間距可較標準少 3 公分。第 1 排座位之最小間距亦得少於標準值，其他任何座位即使面臨車內特殊設備(例如吧檯、冰箱、廚房、廁所、衣帽間、飲水器、臥舖或樓梯等)，亦須符合座位最小間距要求。 對向座位間距測量基準為自座墊上方 15 公分處衡量對向座位椅背至椅背間之距離。						
	4.2 椅背最小高度(公分)	52	68	68	68	68	
	備註：椅背高度衡量時，座位應空無一物，若座椅有頭枕，則椅背高度範圍可將頭枕計入。						
	4.3 椅背最小傾斜度	—	—	10°	35°	35°	
	備註：傾斜度係指垂直角度。除了駕駛座及導遊座之外，所有乘客座椅(包括最後一排座椅)均須符合椅背最小傾斜度之要求。						
	4.4 座椅臂枕數量	1	1	2	2	2	
	備註：此標準係針對同排併在一起的兩組座位而言，若最後一排為 5 個座位併在一起，則外側兩座位各須有 1 個臂枕。臂枕型式個別國家可自行擬定，但必須平直讓乘客覺得舒適。 3 星級及 4 星級車輛之臂枕寬度至少要有 4 公分。						

表 C-1 IRU 遊覽車(1998 年初後掛牌)星級評鑑制度之各星級核定標準(續 1)

考評項目		最低要件	星級			
		★	★★	★★★	★★★★	
路途 舒適 度	4.5 靠走道之臂枕可扳動	—	—	V	V	
	4.6 兩段式以上調整型腳踏板	—	—	—	V	
	備註：此標準只用於規範同向座位，對向座位無此要求。調整型腳踏板必須是個人專用。 第一排座位或是前方沒有座椅之座位所設之腳踏板可以是固定型橫槓式腳拖。					
	4.7 朝走道可移位座椅之最小寬度(公分)	—	—	—	50	
	備註：如果該國法令允許設置朝走道可移位座椅，座椅寬度測量方法由該國自定。					
	4.8 使用布料製或皮革製座椅	—	V	V	V	
	備註：臥鋪座椅不受此點規範，只要材質之品質與布料或皮革雷同即可。					
	4.9 車地板無突起障礙物	—	—	V	V	
	備註：突起障礙物係指可能妨礙乘客雙腳及腿部自由移動之車地板突出物，若突出物對乘客不會造成妨礙及降低舒適感(例如座位底下之暖氣設施或導管、便利最後一排乘客上下座位之階梯)，則不算是突起障礙物。					
	4.10 獨立式座位	—	V	V	V	
	備註：具備臥鋪之遊覽車亦適用此點規範，但在遊覽車車輛星級制度實施 1 年內之前已註冊之具備臥鋪之遊覽車可暫時不受此點規範。					
	4.11 雜誌架	—	—	V	V	
4.12 菸灰缸	V	V	V	V		
備註：非吸菸區座位無需設置，其餘區域每兩個座位設置 1 個缸。						
冷氣	5.1 可個別調控之強制風冷系統(至少 15 立方公尺/時/人)	—	V	V	—	
	5.2 空調系統(至少 300 大卡/時/人)	—	—	—	V	
	備註：當車輛靜止時，冷氣設備必須仍能運作。冷氣設備之屬性由製造商提出證明。 對於具備空調系統之車輛，所核發之星級標章會加上空調系統之圖騰。					
暖氣	6.1 與引擎分離	V	V	V	V	
	6.2 自動溫控	—	V	V	V	
	備註：當車輛靜止時，暖氣設備必須仍能運作。 若某國家氣候較溫暖，可允許該國 1 星級或 2 星級遊覽車無需具備與引擎分離之暖氣設備。 若駕駛員可在車內(例如儀表板)以合適設備調控溫度，可視為符合自動溫控標準；若僅是在暖氣設備上具有溫度控制器(aqustat)，則不被視為符合自動溫控標準。					

表 C-1 IRU 遊覽車(1998 年初後掛牌)星級評鑑制度之各星級核定標準(續 2)

考評項目		最低要件	星級			
			★	★★	★★★	★★★★
車窗	7.1 除霧設備	—	V	V	V	
	備註：此規範係指乘客座車窗須為雙層玻璃，駕駛座車窗須為雙層玻璃或電熱玻璃。					
	7.2 遮陽設備	—	V	V	V	
	備註：此規範係指車窗須具備百葉窗或窗簾。					
車內照明	8.1 個人閱讀燈	—	V	V	V	
音響設備	9.1 喇叭	V	V	V	V	
	備註：1-3 星級車輛每 8 個座位至少要配置 1 具喇叭(各國可自定一段過渡期再強制要求本規範)。 4 星級車輛每 4 個座位至少要配置 1 具喇叭。					
	9.2 駕駛員及導遊麥克風	V	V	V	V	
	備註：若車上僅有 1 支有線麥克風，另一支可用無線麥克風替代。 供駕駛員使用之有線麥克風必須讓駕駛員可立即拿取，若為無線麥克風，基於道路安全考量，無線麥克風必須能掛在駕駛員脖子上或夾在衣服上。 若該國法令禁止駕駛員使用麥克風，則車上可僅配置 1 支麥克風供導遊使用。					
	9.3 收音機、錄音帶或 CD 播放器	V	V	V	V	
行李放置空間	10.1 手提行李架	V	V	V	V	
	備註：3 星級及 4 星級車輛之手提行李架最小高度為 15 公分，但雙層巴士之下層區不受此限。 小巴型遊覽車是否設置手提行李架，由各國自行決定。					
	10.2 行李廂最小空間(公升/人)	—	75	120	150	
	備註：駕駛員臥鋪空間可以算在行李廂空間內。 行李廂設置地點並無規範，若採取附掛行李拖車(車身烤漆顏色必須和遊覽車相同)或是提供滑雪板置放廂均可接受，只要其對行李之保護效果可以和一般行李廂雷同。					
	10.3 行李廂保護襯裡	—	V	V	V	
備註：行李廂牆面必須以容易清洗之材質作為保護襯裡，例如 PVC 板、油氈、織布、搭配保護纖維之塗料。使用木質襯裡或塗上一般油漆，則不被視為符合標準。						
衛生設備	11.1 沖水式或化學處理廁所	—	—	—	V	
	11.2 洗手檯	—	—	—	V	
	備註：對於具備衛生設備之車輛，所核發之星級標章會加上衛生設備之圖騰。					

表 C-1 IRU 遊覽車(1998 年初後掛牌)星級評鑑制度之各星級核定標準(續 3)

考評項目		最低要件	星級			
			★	★★	★★★	★★★★
冰箱	12.冰箱最小容量(公升/座位)	—	0.5	0.5	0.5	
	備註：對於具備冰箱之車輛，所核發之星級標章會加上冰箱之圖騰。					
影視設備	13.影視設備(至少 2 個銀幕)	—	—	—	V	
	備註：螢幕尺寸並無規範。 對於具備影視設備之車輛，所核發之星級標章會加上影視設備之圖騰。					
車上餐飲設備	14.1 熱飲機	—	—	—	V	
	14.2 茶杯架	—	—	—	V	
	14.3 摺疊桌	—	—	—	V	
	備註：熱飲機型式或餐桌服務型式並無規範。凡能以衛生方式煮熱水來沖泡熱飲、熱湯或加熱熱狗之設備即可，例如咖啡機。 對於具備車上餐飲設備之車輛，所核發之星級標章會加上車上餐飲設備之圖騰。					
車輛維護狀況	15.1 車輛外觀	V	V	V	V	
	備註：車體必須無凹痕或缺角。 烤漆必須無生鏽或刮痕。 門把等配件無缺陷。 新車或二手車之標準必須一致。					
	15.2 車輛內部	V	V	V	V	
	備註：座椅及臂枕必須無磨損或裂痕。 地板及頂棚必須無磨損或裂痕。					
	15.3 車輛清潔	V	V	V	V	
備註：考評重點為臂枕、手把、窗簾及遮陽板是否乾淨						

備註：表中符號「V」表示該星級車輛須符合此項考評項目之標準；符號「—」表示該星級車輛無此項考評項目。

資料來源：參考文獻【2】、【19】及本報告自行整理

表 C-2 IRU 遊覽車(1997 年底前掛牌)星級評鑑制度之各星級核定標準

考評項目		最低要件	星級			
			★	★★	★★★	★★★★
引擎馬力	1.1 引擎馬力車重比下限值(千瓦/噸)		7.4	8.8	11	11
	備註：計算公式為引擎馬力數換算為千瓦數後除以車輛最大滿載重量，此比值由車商提出證明。					
煞車系統	2.1 輔助煞車系統(液壓減速器或電子減速器、防鎖死煞車系統等)	個別國家可提出較本國法令基本規範更為嚴格之配備要求作為分級標準(其中 4 星級車輛，必須要求 1989 年 6 月 1 日後掛牌者一定要具備緩速器。)				
懸吊系統	3.1 傳統懸吊系統		V	V	—	—
	3.2 混合式懸吊系統		—	—	V	—
	3.3 氣壓懸吊系統		—	—	—	V
	備註：4 星級車輛若不具備氣壓式懸吊系統，但具有性能相同或更優之其他非傳統懸吊系統，亦可視為符合標準。乘客座位數少於 24 人座之車輛，如僅具備混合式懸吊系統，仍可列為 4 星級。					
路途舒適度	4.1a 同向座位最小間距(公分)		68	72	77	83
	4.1b 對向座位最小間距(公分)		130	138	148	160
	備註：以車長 12 公尺之標準車型而言，不計導遊及備用駕駛員座位時，乘客座位排數 1 星級不可超過 15 排，2 星級不可超過 14 排，3 星級不可超過 13 排，4 星級不可超過 12 排。 當車輛屬於高地板車型，駕駛座低於乘客座位時，則乘客座位排數可增加 2 排；若車長超過 12 公尺或是短於 12 公尺，可等比例增加或減少乘客座位排數。 同向座位間距測量須有共同的衡量基礎點，且須從座位下方車地板處測量，但電視銀幕後方那排座位，應測量銀幕至座位衡量基礎點之間距，其最小間距可較標準少 3 公分。第 1 排座位之最小間距亦得少於標準值，其他任何座位即使面臨車內特殊設備(例如吧檯、冰箱、廚房、廁所、衣帽間、飲水器、臥舖或樓梯等)，亦須符合座位最小間距要求。 對向座位間距測量基準為自座墊上方 15 公分處衡量對向座位椅背至椅背間之距離。					
	4.2 椅背最小高度(公分)		52	65	68	68
	備註：椅背高度衡量時，座位應空無一物，若座椅有頭枕，則椅背高度範圍可將頭枕計入。					
	4.3 椅背最小傾斜度		—	—	10°	35°
	備註：傾斜度係指垂直角度。除了駕駛座及導遊座之外，所有乘客座椅(包括最後一排座椅)均須符合椅背最小傾斜度之要求。					

表 C-2 IRU 遊覽車(1997 年底前掛牌)星級評鑑制度之各星級核定標準(續 1)

考評項目		最低要件		星級			
		★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
路途 舒適 度	4.4 座椅臂枕數量	1	1	2	2		
	備註：此標準係針對同排併在一起的兩組座位而言，若最後一排為 5 個座位併在一起，則外側兩座位各須有 1 個臂枕。臂枕型式個別國家可自行擬定，但必須平直讓乘客覺得舒適。						
	4.5 靠走道之臂枕可扳動	—	—	V	V		
	4.6 兩段式以上調整型腳踏板	—	—	—	V		
	備註：此標準只用於規範同向座位，對向座位無此要求。調整型腳踏板必須是個人專用。						
	4.7 朝走道可移位座椅之最小寬度(公分)	—	—	—	50		
	備註：如果該國法令允許設置朝走道可移位座椅，座椅寬度測量方法由該國自定。						
	4.8 使用布料製座椅	—	V	V	V		
	4.9 車地板無突起障礙物	—	—	V	V		
	備註：突起障礙物係指可能妨礙乘客雙腳及腿部自由移動之車地板突出物，若突出物對乘客不會造成妨礙及降低舒適感(例如座位底下之暖氣設施或導管、便利最後一排乘客上下座位之階梯)，則不算是突起障礙物。						
	4.10 獨立式座位	—	—	V	V		
	備註：具備臥鋪之遊覽車亦適用此點規範，但在遊覽車車輛星級制度實施 1 年內之前已註冊之具備臥鋪之遊覽車可暫時不受此點規範。						
	4.11 雜誌架	—	—	V	V		
	4.12 菸灰缸	V	V	V	V		
備註：非吸菸區座位無需設置，其餘區域每兩個座位設置 1 個。							
冷氣	5.1 可個別調控之強制風冷系統(至少 15 立方公尺/時/人)	—	—	V	V		
	5.2 空調系統(至少 300 大卡/時/人)	—	—	—	—		
	備註：當車輛靜止時，冷氣設備必須仍能運作。冷氣設備之屬性由製造商提出證明。 對於有空調系統之車輛，核發之星級標章會加上空調系統之圖騰。						
暖氣	6.1 與引擎分離	V	V	V	V		
	6.2 自動溫控	—	—	V	V		
	備註：當車輛靜止時，暖氣設備必須仍能運作。 若某國家氣候較溫暖，可允許該國 1 星級或 2 星級遊覽車無需具備與引擎分離之暖氣設備。 若駕駛員可在車內(例如儀表板)以合適設備調控溫度，可視為符合自動溫控標準；若僅是在暖氣設備上具有溫度控制器(aqustat)，則不被視為符合自動溫控標準。						

表 C-2 IRU 遊覽車(1997 年底前掛牌)星級評鑑制度之各星級核定標準(續 2)

考評項目		最低要件		星級			
		★	★★	★★★	★★★★	★★★★★	
車窗	7.1 除霧設備	—	—	—	V		
	備註：此規範係指車窗須為雙層玻璃或有通風設備。						
	7.3 防曬膜玻璃	—	—	—	V		
	7.2 遮陽設備	—	V	V	V		
	備註：此規範係指車窗須具備百葉窗或窗簾。						
車內照明	8.1 個人閱讀燈	—	—	V	V		
音響設備	9.1 喇叭	V	V	V	V		
	備註：1-3 星級車輛每 8 個座位至少要配置 1 具喇叭(各國可自定一段過渡期再強制要求本規範)。 4 星級車輛每 4 個座位至少要配置 1 具喇叭。						
音響設備	9.2 駕駛員及導遊麥克風	V	V	V	V		
	備註：若車上僅有 1 支有線麥克風，另一支可用無線麥克風替代。 供駕駛員使用之有線麥克風必須讓駕駛員可立即拿取，若為無線麥克風，基於道路安全考量，無線麥克風必須能掛在駕駛員脖子上或夾在衣服上。 若該國法令禁止駕駛員使用麥克風，則車上可僅配置 1 支麥克風供導遊使用。						
	9.3 收音機及錄音帶播放器	—	V	V	V		
行李置放空間	10.1 手提行李架	V	V	V	V		
	備註：小巴型遊覽車是否設置手提行李架，由各國自行決定。						
	10.2 行李廂最小空間(公升/人)	—	75	120	150		
	備註：駕駛員臥鋪空間可以算在行李廂空間內。 行李廂設置地點並無規範，若採取附掛行李拖車(車身烤漆顏色必須和遊覽車相同)或是提供滑雪板置放廂均可接受，只要其對行李之保護效果可以和一般行李廂雷同。						
	10.3 行李廂保護襯裡	—	—	V	V		
備註：行李廂牆面必須以容易清洗之材質作為保護襯裡，例如 PVC 板、油氈、織布、搭配保護纖維之塗料。使用木質襯裡或塗上一般油漆，則不被視為符合標準。							
衛生設備	11.1 沖水式或化學處理廁所	—	—	—	—		
	11.2 洗手檯	—	—	—	—		
備註：對於具備衛生設備之車輛，所核發之星級標章會加上衛生設備之圖騰。							
冰箱	12. 冰箱最小容量(公升/座位)	—	—	—	0.5		
	備註：對於具備冰箱之車輛，所核發之星級標章會加上冰箱之圖騰。						

表 C-2 IRU 遊覽車(1997 年底前掛牌)星級評鑑制度之各星級核定標準(續 3)

考評項目		最低要件	星級			
			★	★★	★★★	★★★★
車輛 維護 狀況	13.1 車輛外觀	V	V	V	V	
	備註：車體必須無凹痕或缺角。 烤漆必須無生鏽或刮痕。 門把等配件無缺陷。 新車或二手車之標準必須一致。					
	13.2 車輛內部	V	V	V	V	
	備註：座椅及臂枕必須無磨損或裂痕。 地板及頂棚必須無磨損或裂痕。					
	13.3 車輛清潔	V	V	V	V	
備註：考評重點為臂枕、手把、窗簾及遮陽板是否乾淨						

備註：表中符號「V」表示該星級車輛須符合此項考評項目之標準；符號「—」表示該星級車輛無此項考評項目。

資料來源：參考文獻【2】及本報告自行整理

表 C-3 愛爾蘭大型遊覽車星級評鑑制度之各星級核定標準

考評項目	最低要件	星級		
		★★★★	★★★★★	★★★★★★
車體長度/寬度/高度至少應達8/2.4/3.1(公尺)		V	V	V
車齡上限(年)		6	5	4
車體無生鏽及損傷		V	V	V
車體及車輪殼烤漆狀況良好		V	V	V(註)
	註：5星級遊覽車之烤漆必須保持原有狀態無剝落。			
車輪有輪眉或鍍鉻		—	—	V
座椅及地板需乾淨無污漬、沒有褪色或破損		V	V	V
足夠之清潔設備及材料		V	V	V
座位最小間距(公分)		68.5	75	75
椅背可傾斜		V	V	V
座椅頭枕		V	V	V
座椅靠走道側及靠車壁側須有臂枕		V	V	V
座椅腳踏板		V	V	V
高品質座椅		—	—	V
使用皮革製或高品質絲絨製椅墊，或是有設置廁所		—	—	V
個人閱讀燈		V	V	V
若設置菸灰缸，須狀況良好且乾淨無污漬		V	V	V
若設置雜誌架，須良好如新		V	V	V
中間走道舖有地毯		V	V	V
車內裝潢高檔		—	—	V
兩側車窗除霧功能良好，若為雙層玻璃則須密封完好		V	V	V
車窗裝設可全拉式之窗簾或百葉窗，其功能良好且清潔無污漬		V	V	V
氣壓懸吊系統		V(註)	V	V
	註：3星級遊覽車若使用輔助型氣壓懸吊系統，亦可接受。			

表 C-3 愛爾蘭大型遊覽車星級評鑑制度之各星級核定標準(續 1)

考評項目	最低要件	星級		
		★★★★	★★★★★	★★★★★★
		V(註 1)	V(註 2)	V(註 3)
空調設備	<p>註 1: 3 星級遊覽車須具備通風及加熱系統，通風設備於車輛靜止時必須仍能運作，並使用豪華轎車型加熱器(Saloon Heater)。</p> <p>註 2: 4 星級遊覽車須具備通風及加熱系統，通風設備於車輛靜止時必須仍能運作，並使用豪華轎車型加熱器(Saloon Heater)，另加熱設備須能自動溫控。</p> <p>註 3: 5 星級遊覽車須具備通風、加熱及空調系統，通風設備於車輛靜止時必須仍能運作，並使用豪華轎車型加熱器(Saloon Heater)，另加熱設備須能自動溫控且與引擎獨立。</p>			
手提行李架		V	V	V
行李廂必須乾淨且空間有 3.1 立方公尺以上		V	V	V
車門及行李廂門密封良好且鎖頭功能正常		V	V	V
廣播系統功能正常		V	V	V
收音機及 CD 播放器功能正常		V	V	V
DVD 播放器		—	—	V
具安全帶之導遊座椅		V	V	V

備註 1：表中符號「V」表示該星級車輛須符合此項考評項目之標準；符號「—」表示該星級車輛無此項考評項目。

備註 2：作為一日遊之車輛或是市區旅遊之敞篷車亦可申請星級考評，但僅有 1 輛車之業者，必須提出書面契約，證明當車輛故障時，有其他合法公司願調派車輛提供支援。

資料來源：參考文獻【3】及本報告自行整理

表 C-4 愛爾蘭中小型遊覽車星級評鑑制度之各星級核定標準

考評項目	最低要件	星級		
		★★★	★★★★	★★★★★
車體長度不超過 8 公尺		V	V	V
車齡上限(年)		6	5	4
車體烤漆保持原有狀態無剝落		—	—	V
車輪有輪眉或使用鍍鉻或鋁合金輪殼		—	—	V
所有設備及配件功能正常		V	V	V
車上有清潔設備及材料		V	V	V
椅背可傾斜		V	V	V
使用全寬座椅，椅墊材質柔軟且有頭枕		V	V	V
座椅靠走道側須有臂枕		V	V	V
座椅腳踏板		V	V	V
使用皮革製或高品質絲絨製椅墊，或是有設置廁所		—	—	V
中間走道鋪有地毯		V	V	V
車內裝潢高檔		—	—	V
遮陽設備功能良好且清潔無污漬		V(註 1)	V(註 2)	V(註 2)
	註 1: 3 星級遊覽車須具備百葉窗。 註 2: 4 星級以上遊覽車兩側車窗須裝設可全拉式之窗簾或百葉窗。			
空調設備		V(註 1)	V(註 2)	V(註 2)
	註 1: 3 星級遊覽車須具備通風及加熱系統，通風設備於車輛靜止時必須仍能運作，並使用豪華轎車型加熱器(Saloon Heater)。 註 2: 4 星級以上遊覽車須具備通風、加熱及空調系統，通風設備於車輛靜止時必須仍能運作，並使用豪華轎車型加熱器(Saloon Heater)。			
手提行李架		V	V	V
行李廂空間充足		V	V	V
	註：行李廂可設於車地板下方、後車廂或於車輛後方以隔板隔出之空間，不接受使用行李托車。			

表 C-4 愛爾蘭中小型遊覽車星級評鑑制度之各星級核定標準(續 1)

考評項目	最低要件	星級		
		★★★	★★★★	★★★★★
收音機及 CD 播放器功能正常		V	V	V
DVD 播放器		—	—	V

備註 1：表中符號「V」表示該星級車輛須符合此項考評項目之標準；符號「—」表示該星級車輛無此項考評項目。

備註 2：作為一日遊之車輛或是市區旅遊之敞篷車亦可申請星級考評，但僅有 1 輛車之業者，必須提出書面契約，證明當車輛故障時，有其他合法公司願調派車輛提供支援。

資料來源：參考文獻【3】及本報告自行整理