## 顧客評分系統

|  |  |
| --- | --- |
| 評分面向 | 說明 |
| 服務態度 | 駕駛是否禮貌、有禮、有耐心，願意協助乘客 |
| 行車安全 | 開車是否平穩、有無急煞、闖紅燈、超速等危險行為 |
| 車內整潔 | 車輛是否乾淨、無異味、空調正常 |
| 溝通表達 | 是否能清楚說明路線，與乘客溝通是否順暢 |
| 是否按表收費或誠實 | 有無繞路、超收費用等行為 |

## 公司內部評分

|  |  |
| --- | --- |
| 評估項目 | 說明 |
| 接單率 | 是否常接單，還是常常取消、拒接 |
| 遲到／取消次數 | 是否準時抵達、有無臨時取消接單 |
| 投訴次數 | 是否常收到乘客或交通主管機關的投訴 |
| 違規紀錄 | 是否有違規停車、交通違規、超速等行為 |
| 顧客服務培訓 | 是否參加過公司培訓課程，或是否通過服務品質評量 |

## App數據行為分析

|  |  |
| --- | --- |
| 項目 | 說明 |
| 行駛軌跡與路線 | 是否繞路、不合理行駛 |
| 駕駛習慣偵測 | 利用手機感測器偵測是否急煞、急加速、打手機、使用App時機 |
| 滿意度回饋統計 | 綜合乘客回饋自動評分，低於門檻可能會限單或停權 |

計程車行業對駕駛的評分方式主要分為三個層面：**乘客評價、平台或車行內部考核、政府監管**。乘客評價多以星等評分與評論為主，依據駕駛的服務態度、行車安全、車內整潔與是否誠實收費等項目進行評分。平台或車行則會根據接單率、取消率、違規紀錄與投訴次數等內部數據進行管理與獎懲。此外，政府單位也會透過駕駛資格審查、違規查核與定期評鑑等機制進行監督。