

計程車駕駛人職前教育訓練制度之探討

黃慧娟¹ 周文生²

摘 要

為要求計程車駕駛員之執業技能與保障乘客之權益與安全，道路交通管理處罰條例第37條第七項規定：「計程車駕駛人執業資格、執業登記、測驗、執業前、在職講習與講習費用收取、登記證核發及管理等等事項之辦法，由內政部會同交通部定之」。目前國內計程車駕駛員之職前教育訓練，僅於取得執業登記證前之8小時測驗與講習，內容相當有限，對於計程車駕駛員之助益不大，對提昇駕駛員素質亦相當有限。計程車駕駛員職前教育訓練，為維持駕駛員素質之根本方法，以國外經驗，計程車駕駛員是非常專業且受尊重的職業。然而在國內，計程車駕駛員不僅人數龐大，組成份子教育程度迥異，生活背景更是超乎想像的複雜。駕駛員未受應有之重視，由於執業門檻過低，致使進入、退出市場相當容易，計程車駕駛員往往被認為是失業後再就業前的跳板，造成營運市場呈現不穩定狀態。再者，駕駛員未具應備之專業知識與法律常識，以及未充分了解該行業之營業特性與願景，皆為影響營運市場穩定狀態之主要因素。要如何設計一個制度、一套課程，具備足夠的彈性與深度，廣泛適用在這樣的一個族群，本研究將參考國外之管理經驗，引進新思維、新觀念、新制度，規劃設計適合國內計程車駕駛員職前教育訓練課程內容與實施方式，藉以提升駕駛員專業素養以確保其執業能力，避免營運市場呈現不穩定狀態。

關鍵字：計程車、駕駛員、教育訓練制度

壹、前言

計程車為具私密性之大眾交通運輸工具，民眾乘坐計程車，其生命、身體及財產，等同於交付予駕駛員，但若管理不善，非但乘客得不到應有的服務，安全缺乏保障，更將形成社會治安上的隱憂，嚴重影響公共運輸系統的功能與發展；而計程車駕駛員，亦擔心在此私密空間發生被害案件；因此乘客與駕駛員間之互

1 中央警察大學行政管理學系 講師

2 中央警察大學交通學系 副教授

動基礎，均有賴政府建構安全、信任的乘車環境，以免除不法侵害，保障民眾權利。目前全國計程車約9萬5千輛，每日載客數約128萬輛次，約200萬人次以上，為重要大眾交通運輸工具。計程車駕駛員約13萬3千餘人，具刑事前科者達3萬6千餘人（占27%）（內政部警政署，2006年6月）。尤其在1996年發生震驚全國的彭婉如命案後，時至今日計程車安全問題，仍為婦女與媒體關注焦點。2005年11月24日媒體大肆報導許姓女子遭計程車駕駛毆傷事件，即為顯著案例。在此個案發生後，立法院隨即於同年（2005）11月25日邀集該被害人許姓女子、消費者基金會、計程車業者、交通部及警政署等召開記者會，強烈要求政府須有積極作為，以保障乘客安全。

為要求計程車駕駛員之執業技能與保障乘客之權益與安全，道路交通管理處罰條例（以下簡稱處罰條例）第37條第一項規定：「曾犯故意殺人、搶劫、搶奪、強盜、恐嚇取財、擄人勒贖或刑法第一百八十四條、第一百八十五條、第二百一十一條至第二百二十九條、兒童及少年性交易防制條例第二十四條至第二十七條、槍砲彈藥刀械管制條例、懲治走私條例或毒品危害防制條例之罪，經判決罪刑確定，或曾依檢肅流氓條例裁定應為交付感訓確定者，不得辦理計程車駕駛人執業登記。」，以及同條文第七項規定：「計程車駕駛人執業資格、執業登記、測驗、執業前、在職講習與講習費用收取、登記證核發及管理等等事項之辦法，由內政部會同交通部定之」。又2006年10月19日內政部台內警字第0950871260號、交通部交路字第0950085057號令發布修正計程車駕駛人執業登記管理辦法（以下簡稱管理辦法），並修正全文，係依據上述規定訂定。依據管理辦法第2條規定：「汽車駕駛人以從事計程車駕駛為業者，應於執業前向執業地直轄市、縣（市）警察局申請辦理執業登記，領有計程車駕駛人執業登記證（以下簡稱執業登記證）及其副證，始得執業」。目前受理執業登記申領程序，首先是對欲從事計程車駕駛工作者進行消極資格的審查，即依據管理辦法第3條規定：「汽車駕駛人須領有職業駕駛執照，且無本條例第三十六條第四項或第三十七條第一項情事者，始得申請辦理執業登記」。其次，依據管理辦法第5條規定：「汽車駕駛人申請辦理執業登記，應先參加測驗及執業前講習，並取得合格成績單；其未取得合格成績單者，應重新申請辦理執業登記；前項測驗及執業前講習時間合計為八小時。測驗科目為執業相關法令及執業地之地理環境等二科，測驗成績分別計算，各科成績均達七十分以上為及格；測驗及格者，始得參加執業前講習，並於講習完畢後發給合格成績單；測驗與執業前講習及在職講習，得由直轄市、縣（市）警察局自行辦理或委託同一測驗講習區域之其他直轄市、縣（市）警察局，或相關機關（構）、團體辦理；測驗與執業前講習及在職講習區域之劃分，由內政部警政署定之」。

其中，有關「執業登記講習及測驗時間為8小時」、「測驗與執業前講習及在職講習，得由直轄市、縣（市）警察局自行辦理或委託同一測驗講習區域之其他直轄市、縣（市）警察局，或相關機關（構）、團體辦理」，以及第十四條第三項規定：「直轄市、縣（市）警察局對計程車駕駛人實施之在職講習，得於換發執業登記證時一併辦理」、第十六條第一項第二款規定申請辦理執業登記之在職講習收費新臺幣三百元…等均屬新增規定。有關駕駛員職前與在職教育訓練制度，均需重新加以規劃與建立，以有效提昇駕駛員執業技能與保障乘客安全。

貳、文獻回顧與探討

目前國內針對計程車駕駛人之資格管理上，主要皆透過駕駛者之駕駛執照以及執業登記證做為管理之途徑。駕駛執照之核發、審驗、吊註銷等事項之主管單位為交通部公路總局各區監理所，而執業登記事項之主管機關則為各縣市警察局所負責。

依據交通部公路總局各區監理所辦事細則第六條所列，各區監理所負責的事項與駕駛員管理有關的如下所列：(1)駕駛人考驗管理作業事項；(2)駕駛人駕照審驗、吊、註銷等事項；(3)委託辦理職業汽車駕駛人審驗等事項；(4)駕駛人異動、變更、補換照事項；(5)委託或辦理駕駛人體能測驗及體格檢查事項；(6)駕駛人安全教育及道路交通安全講習事項；(7)汽車駕駛人訓練機構管理事項；(8)會同有關單位取締非法駕訓班事項；(9)技工執照考驗、發照事項；(10)駕駛人各種統計資料製作及管理事項；(11)駕駛人管理業務之改進建議事項；(12)其他交辦事項。

對於執業登記證之管理方式，則規範於道路交通管理處罰條例第三十六規定：「計程車駕駛人，未向警察機關辦理執業登記，領取執業登記證，即行執業者，處新臺幣一千五百元以上三千六百元以下罰鍰；計程車駕駛人，不依規定辦理執業登記，經依前項處罰仍不辦理者，吊銷其駕駛執照；計程車駕駛人，不依規定期限，辦理執業登記事項之異動申報，或參加年度查驗者，處新臺幣一千二百元罰鍰；逾期六個月以上仍不辦理者，廢止其執業登記；計程車駕駛人經依前項之規定廢止執業登記者，未滿一年不得再行辦理執業登記；第一項執業登記證，未依規定安置車內指定之插座或以他物遮蔽者，處新臺幣一千五百元罰鍰」。以及第三十七條規定：「曾犯故意殺人、搶劫、搶奪、強盜、恐嚇取財、擄人勒贖或刑法第一百八十四條、第一百八十五條、第二百二十一條至第二百二十九條、兒童及少年性交易防制條例第二十四條至第二十七條、槍砲彈藥刀械管制條例、懲治走私條例或毒品危害防制條例之罪，經判決罪刑確定，或曾依檢肅流氓條例

裁定應為交付感訓確定者，不得辦理計程車駕駛人執業登記；計程車駕駛人，在執業期中，犯前項所列各罪之一，經第一審法院判決有罪或依檢肅流氓條例裁定交付感訓處分後，吊扣其執業登記證。其經法院判處罪刑或交付感訓處分確定者，廢止其執業登記，並吊銷其駕駛執照；計程車駕駛人，在執業期中，犯竊盜、詐欺、贓物、妨害自由或刑法第二百三十條至第二百三十六條各罪之一，經第一審法院判決有期徒刑以上之刑後，吊扣其執業登記證。其經法院判決有期徒刑以上之刑確定者，廢止其執業登記，並吊銷其駕駛執照；計程車駕駛人，受前二項吊扣執業登記證之處分，未將執業登記證送交發證警察機關者，廢止其執業登記；計程車駕駛人違反前條及本條規定，應廢止其執業登記或吊扣其執業登記證者，由警察機關處罰，不適用第八條第一項第一款規定；經廢止執業登記者，其執業登記證由警察機關收繳之；計程車駕駛人執業資格、執業登記、測驗、執業前、在職講習與講習費用收取、登記證核發及管理等等事項之辦法，由內政部會同交通部定之」。此兩條條文皆對計程車駕駛之執業登記證訂出規範依據，並透過資格管制方式避免劣質司機進入此行業之中。

目前申請執業登記之費用，依據內政部、交通部於2006年10月19日修正發布計程車駕駛人執業登記管理辦法，欲考領計程車駕駛人執業登記證者須繳交相關之規費，其收費基準如下：(1)執業測驗（含講習）：新台幣（以下同）300元；僅參加地理環境測驗者，100元；(2)在職講習：300元；(3)新領、補發、換發執業登記證及副證：200元。而駕駛人申請辦理執業登記時，應檢具以下證件：(1)申請書2份；(2)國民身分證、職業駕駛執照及執業事實相關證明文件；(3)最近3個月內所攝脫帽未戴有色眼鏡正面半身2吋彩色相片2張。

內政部警政署為有效提升駕駛人素質及專業技能，充分發揮管理機關效能，並符合司法院釋字第584號解釋文揭示隨時檢討改進計程車管理制度，於2004年起成立「加強計程車安全管理」專案小組，歷經多次研商，研提建立分區辦理計程車駕駛人執業前測驗、講習制度等多項相關管理措施，藉以提升進入行業門檻，並建構現有計程車駕駛人尊重職業之觀念，充分發揮警察機關管理效能。因此，修正計程車駕駛人執業登記管理辦法第5條規定：「汽車駕駛人申請辦理執業登記，應先參加測驗及執業前講習，並取得合格成績單，其未取得合格成績單者，應重新申請辦理執業登記；前項測驗及執業前講習時間合計為八小時。測驗科目為執業相關法令及執業地之地理環境等二科，測驗成績分別計算，各科成績均達七十分以上為及格；測驗及格者，始得參加執業前講習，並於講習完畢後發給合格成績單；測驗與執業前講習及在職講習，得由直轄市、縣（市）警察局自行辦

理或委託同一測驗講習區域之其他直轄市、縣（市）警察局，或相關機關（構）、團體辦理；測驗與執業前講習及在職講習區域之劃分，由內政部警政署定之」。針對國內計程車駕駛人的教育訓練上，主要有辦理執業登記證前的職前講習測及取得執業登記證後的在職訓練兩種，而這些教育訓練目前均由各地方政府警察局自行訂定方式作業。

又內政部警政署於2007年5月17日邀請各縣市警察局及公（工）會代表召開檢討會議，建議事項說明如下：

一、目前分區測驗、講習制度為先進國家在計程車管理制度發展之趨勢，經討論各與會代表均表支持。至於在分區辦理的原則下，如何提升並發揮整體管理效能，並能顧及駕駛人的權益，為大家共同努力目標。

二、分區範圍調整意見如下：

（一）臺南市具有區域之營運特性，是否需作區域調整，宜再參酌該市相關社團之意見，爰請與會全國性計程車社團代表，依公會、工會、合作社之性質，分別洽請各所屬臺南市計程車社團，將具體建議事項提由臺南市警察局轉報警政署統籌辦理。

（二）臺東縣目前測驗、講習均委由花蓮縣警察局辦理，在交通便利性部分，於規劃前已列入考量，惟衡量實務操作之問題，作法上調整為測驗由臺東縣自行辦理，參測及格者，始至花蓮縣警察局參加講習，以達維持講習品質，並兼顧便利駕駛人交通往返及行政成本效益。

三、目前桃竹苗地區係由新竹縣警察局委請新竹安駕中心辦理，有關桃園縣計程車社團反映由桃園縣主辦分區測驗講習案，因新竹縣警察局與該中心尚在合約期內，不宜逕行變更，以免衍生違約問題；倘桃園縣政府警察局就計程車社團、區域內警察局意見及行政成本等相關因素綜合考量後，認以接辦為宜時，可先著手前置作業，並請先洽新竹市、縣及苗栗縣警察局，彙集各該地方計程車社團意見，以為憑辦之考量，相關具體作法及意見請於新竹縣警察局合約期滿前報警政署，俾憑辦理公告事宜。

四、部分與會計程車社團代表建議降低測驗門檻、增加考試頻次，並對駕駛人嚴格管理等方式辦理，因如援予辦理，將與分區制度提升計程車駕駛人專業技能及素養之目的相悖，亦即與未分區辦理之結果相同，故暫不予考量。

五、與會計程車社團提案精減題庫，以減輕參測人的壓力案，鑑於目前題庫近 5

千題，尚有精確篩選空間，有關交通法令部分由警政署計程車安全管理專案小組儘速辦理；地理環境部分，則由各直轄市、縣(市)警察局辦理。

另外，臺北市政府警察局交通警察大隊曾自行實施汽車駕駛人執業登記前講習測驗計畫，其主要目的係希望藉由執業登記前講習講授國家觀念、交通法令、人際關係、肇事預防與處理、急救訓練等課程，培養其建立正確服務道德觀念，以提供乘客舒適、安全的服務，進而使臺北市計程車駕駛成為具高度技能的專精行為。其實施重點包括：(1)每期講習人數五十名；(2)每期講習時間五天，共計四十小時；(3)實施內容：包含計程車及道路交通管理等相關法令、台北市交通系統及地理環境介紹、人際關係、服務理念及禮儀、肇事的預防與處理、車輛保養及維修、外語會話、急救訓練、性向測驗等；(4)作業方式：委託台北市汽車駕駛訓練中心辦理講習及測驗。(5)業務分工：警察局負責有關預算之編列、受理汽車駕駛人執業登記申請、資格審查、製作講習名單、執業登記證之製作及核發、執業事實登記、駕駛人執業登記基本資料保存、必要時召開協商會議及派員駐班等事宜。汽訓中心負責有關講習場地、人數、講習時間、講師遴聘、講習次數、講習測驗規定、學員請假規定、講習教材編訂、題庫製作、閱卷作業、合格及講習證明之發給等事宜。

計程車駕駛員職前與在職教育訓練，為維持駕駛員素質之根本方法。目前國內計程車駕駛員之教育訓練，僅於取得執業登記證前之8小時測驗與講習，內容相當有限，對於計程車駕駛員之助益不大，對提昇駕駛員素質亦相當有限。以國外經驗，計程車駕駛員是非常專業且受尊重的職業。然而在國內，駕駛員未受應有之重視，由於執業門檻過低，致使進入、退出市場相當容易，計程車駕駛員往往被認為是失業後再就業前的跳板，造成營運市場呈現不穩定狀態。再者，駕駛員未具應備之專業知識與法律常識，以及未充分了解該行業之營業特性與願景，皆為影響營運市場穩定狀態之主要因素。爰此，本研究將參考國外之管理經驗，引進新思維、新觀念、新制度，規劃設計適合國內計程車駕駛員職前教育訓練課程內容與實施方式，藉由執業登記前之講習，培養其建立正確服務道德觀念，提升駕駛員專業素養，使其具備專業知識，以確保駕駛員執業能力，才能促進計程車市場良性發展，避免營運市場呈現不穩定狀態。

參、計程車駕駛教育訓練之問題檢討

過去對於執業登記證的辦理辦法並不清楚，對於警察機關來說是一項負擔，而目前內政部警政署已統一考試規則，考試科目包括執業相關法令及執業地之地

理環境等兩科，每科成績均為70分以上為及格，二科均及格者才可報名參加講習。並於2006年12月26日修正警察機關辦理計程車車駕駛人執業登記管理事項作業要點，自2007年1月起開始實施計程車駕駛人執業登記管理新措施—「分區辦理計程車駕駛人測驗、講習」，有關測驗與執業前講習作業之規定說明如下：

一、管理制度現況

- (一) 講習時間：測驗二小時、講習六小時，合計為八小時。
- (二) 講習機構：同一區域之直轄市、縣（市）警察局得自行、相互委託或委託相關機關（構）或團體辦理。辦理測驗、講習之警察局，應參酌各該區域內之報名人數、場地容納人數等因素，訂定測驗、講習日期。分區方式如下：(1)台北區：台北市、台北縣、基隆市、宜蘭縣；(2)新竹區：桃園縣、新竹市、新竹縣、苗栗縣；(3)台中區：台中縣、台中市、彰化縣、南投縣；(4)嘉義區：雲林縣、嘉義縣、嘉義市、台南縣、台南市；(5)高雄區：高雄市、高雄縣、屏東縣；(6)花東區：花蓮縣、台東縣；兩縣可自行辦理；(7)離島各區：澎湖縣、金門縣、連江縣自行辦理。
- (三) 測驗科目：為計程車駕駛人積極資格之審核，用以甄選欲成為一位計程車駕駛人應具備之基本條件。測驗科目包括執業相關法令及執業地之地理環境等二科，測驗成績分別計算，每科測驗成績均以七十分以上為及格；二科均及格者始得參加講習；測驗所需題目於警政署「計程車駕駛人管理資訊系統」下載印發。
- (四) 講習課程：包含基本禮儀、服務態度、道路交通事故預防及處理、地區營業特性及如何防制被害等。
 1. 評量標準：講習成績依出席情形及上課態度等為評量基準；成績七十分以上為合格。遲到、早退達十五分鐘以上者，該堂課視為缺席；未全程參加講習課程完畢者，視為成績不合格。
 2. 申請延期：申請人未按指定日期參加測驗、執業前講習者，應重新申請辦理執業登記。但因故未能依指定日期參加執業前講習者，得於原定講習日期前，向原申請之警察局申請延期，並以一次為限，期間不得超過六個月。
 3. 成績核發：申請人參加測驗及執業前講習合格後，發給合格成績單。申請人參加測驗或執業前講習成績不合格者，發給不合格成績通知單，並記載成績或評量紀錄及申請複查規定。
 4. 複查成績：申請人申請複查本人之測驗或講習成績時，應將原始測驗卷或評量紀

錄等影本提供給申請人。如發現確有錯誤，應即予更正。

- (五) 換證：執業登記證及其副證自領證之日起每滿三年換發一次，計程車駕駛人應於期滿前後一個月內，向原發證之警察局申請換發新證，逾期未換發者，失其效力。
- (六) 在職講習：直轄市、縣（市）警察局對計程車駕駛人實施之在職講習，得於換發執業登記證時一併辦理。
- (七) 「跨區執業」之測驗規定：依新修正「計程車駕駛人執業登記管理辦法」第9條第2項：計程車駕駛人於不同直轄市、縣（市）警察局轄區執業，應向新執業地警察局申請參加地理環境測驗；測驗及格者，始得辦理執業登記，並於換領新執業登記證及其副證後，始得執業。但有下列情形之一者，免予參加地理環境測驗：(1)於測驗講習區域劃分前，在同一營業區域內之執業地異動；(2)於測驗講習區域劃分後，曾在同一測驗講習區域內參加測驗及執業前講習合格；(3)五年內曾於新執業地直轄市、縣（市）警察局辦理執業登記。

有關我國計程車駕駛人執業登記證取得方式，即職前教育訓練制度，可參考圖1所示。

二、問題檢討

(一)測驗科目及格率過高，未能有效達到篩選的目的。

過去由於測驗題目過於簡易，執業登記證考試的及格率經常超過90%，未能有效篩選計程車駕駛。由於自2007年1月起加入新的考試題目，故及格比率下降至36.96%（如表1實施分區測驗情形），惟執業相關法令的及格率約80%及整體及格比率仍然偏高，未能有效達到篩選的目的。

(二)講習時數僅有6小時，難以發揮教育訓練之功效。

計程車駕駛的素質是無法僅由考試篩選提高，還是必須經過教育訓練才可培養正確的服務觀念，唯我國目前教育訓練講習時數僅有6小時，難以深化課程內容，更難以使駕駛人對計程車產業有正確的認識。

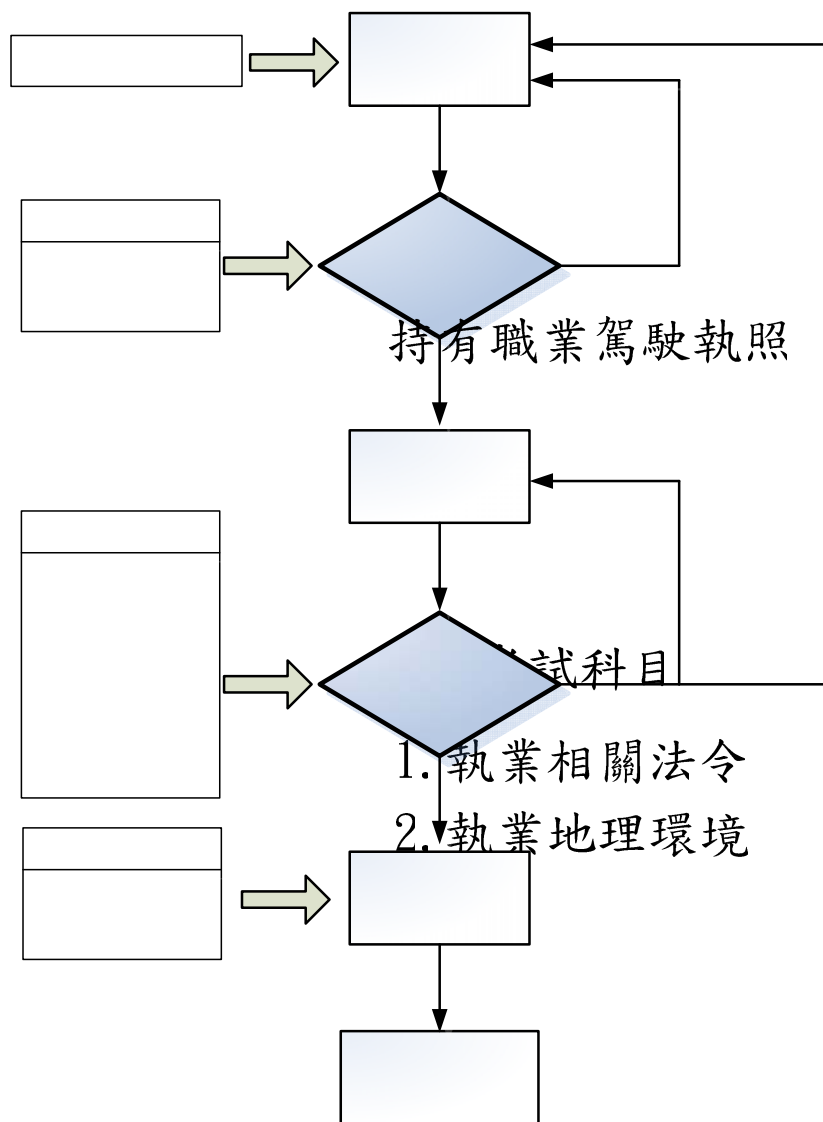


圖 1 執業登記證考試與教育訓練流程現況

表 1 實施分區測驗情形

區域 縣市別	次數	報考人 數	實到人 數	講習科目 報到率	講習科目 數	及格 人數	及格率	重考人 數
北宜基	2	1095	915	83.56%	183	614	32.90%	312
桃竹苗	3	240	194	80.83%	76	118	39.18%	42
中彰投	2	145	135	93.10%	81	54	60.00%	8
雲嘉南	2	58	47	81.03%	20	20	42.55%	3
高高屏	3	165	143	86.06%	44	95	33.57%	44
花東	4	60	57	95.00%	25	32	43.86%	13
合計	16	1763	1491	84.57%	351	940	36.96%	422

資料來源：內政部警政署（2007.年）如何防制被害

申請辦
執業登

執業登記

通過

報名教育
課程

參與講

通過

向原申
警察局

表 2 實施分區講習情形

區域 縣市別	次數	應到 人數	實到 人數	合格 人數	合格率	外聘師 資科目
臺北市	2	83	77	77	100.00%	2(5)
北宜基	2	128	128	128	100.00%	4(5)
桃竹苗	1	39	39	39	100.00%	3(6)
中彰投	2	115	115	115	100.00%	2(3)
雲嘉南	2	20	20	20	100.00%	0(6)
高高屏	3	48	48	48	100.00%	1(6)
花東	4	25	25	25	100.00%	0(6)
合計	16	458	452	452	100.00%	

資料來源：內政部警政署（2007年5月）

(三)相同營業區內執業登記證考試與講習未有一致標準。

過去臺北市政府警察局曾委託汽訓中心代辦講習業務，對駕駛人施以五天講習，惟同營業區內鄰近縣市，如：臺北縣、基隆市等，則囿於經費與人力之限制，僅能實施一天講習；且臺北市、臺北縣與基隆市計程車執業登記證考試測驗題目難易不一。相較之下，駕駛人前往臺北縣、基隆市考領人數遽增。有鑑於此，警政署自96年1月1日起實施辦理分區測驗講習，以建立特定區域內之一致性、標準化之作法與成效，但該區域之劃分與交通部所定之營業區仍有部分縣市不同，例如桃園縣、臺南市、臺東縣等，未來如何使這些區域可符合營業區需求，又可達到警政署分區目的，是一項重要的工作

(四)講習課程科目不足，無法令駕駛人具備專業服務知識。

目前講習科目由「警察機關辦理計程車駕駛人執業登記管理事項作業要點」訂定，計有基本禮儀、服務態度、道路交通事故預防及處理、地區營業特性及如何防制被害等。但對於身心衛教常識、客戶關係管理、外語能力及生涯規劃等，卻因限於6小時的講習時限，而須予以捨棄，在質的提升便無法有效的達到較高水平。

(五)講習內容未能統一訂定，使得各地方講習品質不一。

目前講習內容雖由「警察機關辦理計程車駕駛人執業登記管理事項作業要點」訂定，但卻是屬於建議性質，各地方仍可根據當地實際狀況規劃講習內容，唯講習課程時數必須達到6小時。

(六)授課教師與教材未有規範，難以確保教學品質。

目前警政署雖有訂定「講習大綱」可供授課講師參酌運用，但教材仍未能統一製作，致使成效將因授課人員的不同而有所改變，教學品質難以控管。

(七)教育訓練機構未有規範，難以確保學員權益。

目前警政署分區辦理測驗講習，除新竹縣警察局委由新竹安駕中心辦理外，其餘區域仍由主辦之直轄市、縣(市)警察局負責所有事宜，未來如須委託由民間機構辦理，則須將委辦資格、條件、考核等事項予以明確規範，使相關機構得以儘早準備。

肆、職前教育訓練制度之建立

一、國外先進國家經驗參考

許多先進國家在駕駛人申請執業登記證前都有完整的教育訓練課程，舊金山授課時數28小時、紐約80或24小時、新加坡90小時、阿德雷得110小時，倫敦的執業登記證平均取得時間甚至需要3年。授課科目與內容也隨者國情不同而有所差異。國外計程車管理之經驗，值得我國參考的是：

(一)計程車管理機構

國外計程車管理單位願意投入龐大的金費於計程車教育訓練上，且較能落實相關計程車管理政策。主要是因為先進國家大型城市對於計程車管理通常有一獨立的管理單位，此管理單位的型式可能是公部門、委員會或者是財團法人。如：美國紐約之計程車與小型巴士委員會(Taxi and Limousine Commission, TLC)、英國倫敦之公共運輸處(Public Carriage Office, PCO)與日本東京之財團法人東京計程車中心。不同型式之計程車管理機構的權責範圍不同，通常越偏向公部門性質的機構，越具備政策制訂與行政裁量的權力；而越偏向私部門，則需要政府授予權力或委託辦理，才可行使職權。

我國之計程車管理單位為交通局內的一個科(課)，人力編組約10至20人，但其業務通常是包括大眾運輸在內，故實際處理計程車業務之承辦人，僅約2至5人，實難以達到監管之責任。且直接與計程車有關的管理機構不僅只是交通局，車輛及車牌部分屬於監理單位管轄，而駕駛人部分則是由警察局管轄，交通局對計程車管理的範圍主要是排班點、休息區與費率制訂等部分，由於相同營業區涵蓋幾個縣市，故真正對於計程車政策之制訂，應該還是需要由交通部統籌。未來或許可

由交通部同意，在相同營業區之各縣市可成立計程車管理委員會，協調辦理計程車相關管理政策。

(二)計程車駕駛訓練學院

教育訓練屬於專業知識，故國外先進國家（英國、美國與澳洲等）多核准民間成立計程車教育訓練學院，由政府主管單位許可設立後，即可對外招收學員。美國紐約TLC核定4所計程車駕駛教育訓練學院：

- 1.American Master Cabbie Taxi Academy
- 2.H.A.N.A.C/N.Y.S. Federation of Taxi Drivers Academy,
- 3.Kingsborough Community College Taxi Institute,
- 4.LaGuardia Community College Taxi and FHV Driver Institute

美國舊金山核准2家計程車駕駛教育訓練學院：

- 1.Flag-A-Cab Taxi School
- 2.Taxi Driver Institute

政府部門需先制定駕駛訓練學院之設立標準與監管方式，以及針對教育訓練市場作需求規劃，設定計程車教育訓練經營權委辦學院數，避免教育訓練學院過多與不足的情形發生。設立計程車駕駛訓練學院具有以下優點：

- 1.確保教育訓練師資來源與品質。
- 2.提升教育訓練課程與教學品質。
- 3.減低政府負擔計程車駕駛教育訓練預算。
- 4.降低政府行政管理負擔。

國外計程車駕駛教育訓練也並非全由民間駕駛教育訓練學院執行，也有透過財團法人組織，如：財團法人東京計程車中心。另外，也有大型計程車派遣公司基於車隊管理與品牌競爭的需求，亦定期與不定期的針對駕駛人教育訓練，如：新加坡康福計程車公司、臺灣大車隊等。本研究所探討的職前與在職教育訓練制度，係屬公部門對於整體計程車市場管制或服務品質提升之需要，故計程車公司本身所做的教育訓練並不在本研究探討範圍。

表3 教育訓練課程類別與科目

課程類別	課程科目
基礎認知	1.計程車產業環境與制度說明；2.計程車與駕駛人之意義與功能；3.計程車營運相關之法令規章；4.計程車駕駛服務態度；5.生涯規劃。
營業技能	1.城市基礎環境認識；2.城市街道路名認識；3.城市地標位置認識；4.路徑規劃；5.科技輔助設備使用。
服務技能	1.一般旅客服務。2.特殊旅客服務。3.觀光旅遊導覽。4.顧客關係管理。5.語言能力。

安全保障	1.計程車道路行車安全。2.事故處理暨救護處置。3.駕駛與乘客犯罪預防。4.計程車防衛駕駛。
身心管理	1.職業病與健康知識。2.壓力管理。

二、計程車教育訓練課程

基本上，教育訓練課程種類與科目大致可歸納如表3所示。由文獻探討歸納可知，各國對於計程車駕駛教育訓練課程範疇不盡相同，其所應具備之條件、知識與技能也多有不同（如表4所示）。

表4 各國城市計程車駕駛員職前教育訓練比較

城市	職前教育訓練課程與時數
舊金山	共 28 小時 1.城市地理環境—8 小時；2.犯罪預防—4 小時；3.車輛與行人安全—4 小時；4.計程車相關法規—1 小時；5.加州車輛法—1 小時；6.顧客關係（包括載運身心障礙人士程序）—8 小時； *學員上課紀錄與成績至少保存 2 年。
東京	3 天 基本法令、旅客接待、道路狀況、交通限制、事故防止、安全確保等。 教育訓練種類包括： 1.新任駕駛教育訓練：運輸規則第 36 條規定，新任計程車駕駛員必須接受 3 天的教育訓練。 2.自主教育訓練：由計程車業者針對公司需要，委託近代化中心辦理，可分為 2 天或 1 天的教育訓練。 3.命令教育訓練：關東運輸局長有權命令計程車駕駛員參加教育訓練。 4.違規講習：違反法律規定而必須要參加之教育訓練。 *新任駕駛教育訓練每週 1 到週 3 開辦，參加者須事先預約時間；2 天的自主教育訓練每週 4 開辦，1 天的自主教育訓練每週 1 開辦。
新加坡	90 小時 共上 30 堂課，每堂 3 小時課程及 1 次戶外見習。課程內容大致分為： 1.法規。2.主要道路與地標。3.物名稱與位置。4.駕駛。 *一般討論（個案分析、顧客服務、全球衛星定位系統、簡易車輛維修保養與故障排除、健康議題、公共運輸福利）等。
倫敦	全倫敦駕駛執照平均約需 34 個月，郊區駕照平均約需 26 個月。
阿德雷得	90 小時課程訓練、20 小時道路訓練 駕駛人可自行挑選較喜愛之訓練學校報名參加之，課程主要包含內容皆包括下述主題： 1.計程車駕駛之角色。2.產業管制。3.特殊需求乘客。4.駕駛員安全。5.觀光旅遊及顧客關係。6.路徑導航。7.駕駛員健康及壓力管理。
台北市	8 小時 辦理執業登記前，應先參加講習，並接受執業相關法令及執業地之地理環境、道路狀況測驗。8 小時的講習課程包括：

	1.計程車相關法規—2 小時；2.簡易事故處理暨救護處置—2 小時；3.計程車駕駛員常見疾病與保健—1 小時；4.交通管理相關法規—1 小時；5.服務態度與職業道德—1 小時；6.測驗—1 小時。
--	--

三、課程範疇

(一)科目1：提升相關法律知識

- 1.計程車相關法令與常識：可包括公路法、汽車運輸業管理規則、汽車運輸業審核細則、民用航空機場客運汽車管理辦法、計程車駕駛人執業登記管理辦法、計程車專用無線電臺設置使用管理辦法、計程車運輸合作社設置管理辦法等。
- 2.計程車管理政策：可包括運輸政策白皮書、計程車營業區域管制、計程車數量管制、國外相關管制措施、執業所在地縣市政府計程車管理政策等。
- 3.道路交通管理相關法令：可包括道路交通管理處罰條例、道路交通安全規則、高速公路管制規則及道路交通管制設施介紹等。

(二)科目2：提升地理環境知識

- 1.執業所在地地理環境介紹：介紹執業所在地之地理環境。
- 2.執業所在地道路交通系統介紹：介紹執業所在地之道路狀況、交通建設及管理系統。
- 3.執業所在地主要地標與商業活動據點：介紹執業所在地之主要建築物、政府機關、公共場所及商業活動據點等。
- 4.地圖查閱技巧：地圖購買之選擇及使用技巧等。

(三)科目3：提升身心衛教常識

- 1.計程車駕駛人常見疾病與預防：針對駕駛人易引發之各種病痛，介紹保健方法與預防之道。
- 2.情緒管理：學習如何體察自己的情緒、適當表達自己的情緒、合宜的方式紓解情緒等。
- 3.人身保險：介紹人身保險項目、內容及相關注意事項。
- 4.生涯規畫：規劃自己的生涯目標與生活方式，並能在既定的理想中分別擬定近程、中程與遠程的目標。其中並包括如何準備退休（經濟、心理、生理等）、退休時間規劃、退休後新生活等。

(四)科目4：提升事故處理能力

- 1.交通緊急狀況之處理與指揮：重點在於事故發生、號誌故障、壅塞等各種交通狀況，如何處理及協助指揮交通。
- 2.車輛保險：介紹汽車保險項目、內容及相關注意事項。
- 3.急救常識與訓練：瞭解事故發生時，對傷患應採取之急救措施，包括 CPR、骨折、出血等基本急救訓練。

(五)科目 5：加強客戶關係管理

- 1.客戶行銷管理：運用行銷管理知識，建立良好客戶關係，提高營業績效。
- 2.服務理念與禮儀展現：透過服務禮儀的展現，建立服務的人生觀。
- 3.人際關係：瞭解心理學人際關係運用，建立良性人群互動關係。
- 4.執業道德與社會責任：透過駕駛人對道德、法律及社會責任的認知，使其成為一個禮讓、守法、自律的駕駛人。
- 5.殘胞協助：對殘胞之應對技巧、不同傷殘之服務方式、協助殘胞安全，使其順利抵達目的地。

(六)科目 6：其他增進執業技能相關知識

- 1.車輛派遣系統介紹：計程車輛派遣方式、先進技術以及相關注意事項之介紹。
- 2.液化石油氣系統介紹：介紹液化石油氣系統、改裝程序、加氣站位置等。
- 3.防衛駕駛：安全防衛駕駛的技術及平穩舒適的駕駛要領。
- 4.車輛保養與維修：車輛保養方法與故障排除。
- 5.心理學與犯罪預防。
- 6.自我防衛。

(七)科目 7：提升外語能力

- 1.計程車英語：因應都市國際化，培養駕駛人具備基本應對之外語能力，以提升國際形象。
- 2.計程車日語：因應都市國際化，培養駕駛人具備基本應對之外語能力，以提升國際形象。

(八)科目 8：生涯規劃

1. 執業期間之財務規劃：收入與成本支出分配，培養駕駛人具備理財觀念，減低掉入財務窘境之風險。
2. 退休規劃：教導規劃退休生活與職業年限，給予駕駛人具備正確退休生活保障觀念。

四、職前教育訓練規劃構想

職前教育訓練的目的主要在於提升計程車駕駛應有之認知、技能與服務水準，另外，職前教育訓練亦為駕駛人進入計程車業的管制手段。在理想的課程安排下，為了達到教育訓練目的所設計的教育訓練制度，需要能減少社會支付成本最小下達到最大社會淨效益。

(一)「職前」教育訓練制度關鍵

1. 職業汽車駕駛執照取得：對於執業登記證考試報名資格之限制，基本上國內外皆規定須先取得「職業汽車駕駛執照」。由於國外在執業登記證考試前，大多需要接受 28 小時以上之教育訓練，且在報名教育訓練的資格要求，大多也需要先具備「執業汽車駕駛執照」。對於執業登記證考試前，英國與日本甚至還規定需有 3 年以上的駕駛經驗才能報考。我國營業車輛以營業小客車（即計程車）佔 48.83% 最多，其次為營業大貨車佔 35.27%。而職業駕照以職業小型車駕照之 38.44% 最多，職業大貨車駕照之 28.71% 次之。駕駛執照持用之條件管制並非決定市場供給的有效方法，從事職業駕駛所需之體力、本身意願與競爭能力、運輸業市場機制的影響應更大。
2. 執業登記證考試：國外對於執業登記證考試前，需先至許可之教育訓練學院或指定之委辦機關進行教育訓練，當受訓核可後即可取得學院所頒發之畢業證書，向管理機關申請執業登記證時，則需檢附該畢業證書。我國現況制度恰好和國外相反，我國計程車駕駛申請執業登記證時，是採取「先考試、後講習」方式，此乃為了避免「講習是為了考試」之嫌。
3. 教育訓練課程：教育訓練課程的安排大致可分為兩類，第一類是做為執業登記證考試報名前之資格；第二類是執業登記證考試通過後由政府辦理之講習。
4. 臨時執業登記證取得：美國紐約、舊金山與澳洲等採用臨時執業登記證制度，但細究其目的可能不太一致。我國計程車駕駛進出產業的機率頗高，亦即多數計程車駕駛在進入產業時已經有退出產業的想法，僅將計程車司機職業做為臨時性考量，若有機會則會轉業至其他職業。若採取「臨時執業登記

證制度」，經過一定期間試用期後的評鑑，才可取得職業駕駛登記證，成為正式計程車駕駛。執業登記證臨時執照有以下幾點用意：(1)道路訓練之臨時證照。(2)在正式執業登記正取得前之臨時措施。(3)學習道路環境知識。(4)熟悉駕駛技能。(5)培養服務態度。(6)由計程車駕駛自我檢視是否適合此行業。

5.執業登記證取得：依據「道路交通管理處罰條例」第三十七條第七項規定之「計程車駕駛人執業登記管理辦法」第二條，汽車駕駛人以從事計程車駕駛為業者，應於執業前向執業地直轄市、縣（市）警察局申請辦理職業登記，領有計程車駕駛人執業登記證及其副證，始得執業。該管理辦法第七條，汽車駕駛人應於領得合格成績單六個月內檢附合格成績單及執業事實證明文件，向原申請之警察局辦妥執業登記，始發給執業登記證及其副證。國外對於計程車駕駛人執業亦有類似規定，即取得執業登記證之駕駛人始得經營計程車。

伍、結論與建議

- 一、我國目前計程車駕駛員總數高達 13 萬餘人，不僅人數龐大，組成份子教育程度迥異，生活背景更是超乎想像的複雜。依據警政署的分析，具刑案資料的計程車駕駛員人數高達 3.6 萬人，大約每 10 個就有 2.7 人。要如何設計一個制度、一套課程，具備足夠的彈性與深度，廣泛適用在這樣的一個族群，是本研究之主要目的。
- 二、協助計程車駕駛員提昇服務態度與技能，進而創造更多的營收與成就感，是啟動良性循環的關鍵動能，也是本研究最艱鉅的挑戰之一。本研究深入了解計程車產業，表面上計程車產業嚴重供給過剩，空車率高達六成，但「真正符合乘客需要的計程車服務其實是嚴重供不應求」。整個台灣社會不斷提昇與進步，計程車產業卻繼續提供不符消費者需要的服務，當然會不斷流失顧客。
- 三、深入接觸代表我國計程車產業的民間組織，如職業駕駛工會、計程車商業同業公會、計程車合作社聯合會等，可發現其長期以來的發展就非常不健全。要結合什麼樣的民間組織，才能有效推動職前與在職教育訓練制度，避免流於形式，更要避免劣幣驅逐良幣，也是本研究一個相當有挑戰的課題。
- 四、「懂得多少不重要，懂得如何學習，就會有足夠的知識」，從另一個角度是「傳授多少知識其實不重要，教會他們如何學習，他們就會有足夠的知識」。現有這 13 萬餘計程車駕駛員，不乏 5 年甚至 10 年以上的執業經驗者。但深入接觸發現，多數都是「5 個一年經驗」、「10 個一年經驗」，早就停止學習、成長，

普遍充斥負面思考、自以為是、怨天尤人的心態。如何在課程中重新點燃計程車駕駛員的學習熱忱，注入正面積極、樂觀敬業的新思維，將是另一個重要的挑戰。

參考文獻

1. 內政部警政署，「強化計程車駕駛員人執業管理計畫」，2004年12月。
2. 史習平，「日本、新加坡計程車經營管理考察報告」，交通部運輸研究所出版，2000年12月。
3. 史習平、翁美娟、王穆衡，「計程車駕駛員教育訓練制度之初探」，交通部運輸研究所，2005年12月。
4. 李佳蓉，「以法律經濟觀點論前科與就業：以計程車駕駛人禁業規定為例」，國立台北大學犯罪學研究所碩士論文，2007年1月5日。
5. 周文生，「計程車駕駛人專業證照制度之研究」，交通學報第五卷第二期，91至118頁，2005年12月。
6. 林豐福、張開國、葉祖宏，「我國執業駕駛執照考領及持用有效條件管理之探討」，九十三年道路交通安全與執法國際研討會，2004年9月。
7. Stenning, P. C. Fare Game, Fare Cop: Victimization of, and Policing by, Taxi Drivers in Three Canadian Cities. Ottawa: Research Statistics and Evaluation Directorate. Victorian, 1996.
8. Wong, S. C. and Yang, H. "Network Model of Urban Taxi Service: Improved Algorithm," Transportation Research Record, Vol. 1623, 1998, pp. 27-30.