

# 汽車客貨運業

## 重點摘要

- ◆ 業界對駕駛人員的學歷並沒有嚴格要求，只要具備相關職業駕照、執業登記證即可，但因客運業司機身繫乘客生命安全、貨運業司機常需搬運貨物，體能與健康狀況反而是僱用時的一大考量。
- ◆ 汽車客貨運業高度勞力密集，駕駛多自擁職業駕照及車輛，有較多靠行車（尤以計程車、遊覽車為最），從業人員中有許多自營作業者、無酬家屬工作者，相對上較難完整呈現其收入水準。
- ◆ 運輸事務人員專司運輸行政方面的後勤事務，多被視為儲備幹部，甚至分擔部分主管級的管理工作，僱用條件偏好大學以上交通管理、運輸、物流、國貿等相關系所畢業，需具備邏輯能力且反應靈活。
- ◆ 近年來汽車客運業雖受到自用小客車數量增加、政府大力建設軌道交通及臺鐵捷運化政策的影響，產生了捷運取代公車、高鐵取代長途客運的關鍵性變化，但也促使公車、客運業者加速更新車輛與場站設備，並轉而開發多元服務項目，整體上的人力需求仍然相當穩定。
- ◆ 隨著科技不斷推陳出新、自動化系統應用層面逐漸擴增，加上消費型態轉變以及宅經濟崛起，可預期以宅配服務為主的物流業未來勢必成為民眾生活中不可或缺的一環。
- ◆ 搬家業者在消保團體評鑑制度的要求下已逐步建立起標準與形象，服務內容從早期單純的「運送」提升到質感層次；雖屬勞力工作，但收入頗豐，使人力素質快速轉型，甚至不乏高學歷人才投入。

## 行業特性

根據「中華民國行業標準分類」，汽車客運業係指以汽車運輸旅客之行業，包括公共汽車客運、計程車客運，以及其他附駕駛之汽車包租或承攬載客服務（如遊覽車、校車及員工交通車等），以行車人員薪資、燃料及車輛折舊三項成本占比較高，屬勞力密集服務業；汽車貨運業則指以載貨汽車、聯結車運送貨物或貨櫃之行業，亦包括搬家運送服務。據交通部公路總局統計<sup>1</sup>，107 年底臺閩地區客運業者約有 3.3 萬家、10.9 萬輛車，貨運業者則有 0.5 萬家、8.6 萬輛車（詳下表）。

### 臺閩地區汽車客貨運輸業家數及車輛數

中華民國 107 年底

營運項目	家數	車輛數
<b>總計</b>	38,452	194,734
<b>客運業</b>	33,090	108,972
遊覽車客運業	917	16,304
公路汽車客運業	52	5,161
計程車客運業	2,720	33,053
計程車客運服務業	207	-
兼營計程車客運業、計程車客運服務業	538	10,621
計程車運輸合作社	110	18,895
個人計程車	28,546	24,938
<b>貨運業</b>	5,362	85,762
汽車貨運業	4,486	62,377
汽車貨櫃貨運業	542	6,605
汽車路線貨運業	1	345
兼營汽車貨運業、汽車貨櫃貨運業	275	6,154
兼營汽車貨運業、汽車路線貨運業	8	4,336
兼營汽車貨運業、汽車貨櫃貨運業及汽車路線貨運業	6	5,907
個人小貨車貨運業	44	38

資料來源：交通部公路總局統計年報。

備註：車輛數係指掛牌數。

為增進公眾便利，公路主管機關核准汽車運輸業申請籌設之條件包括：有利於當地產業/都市計畫新市鎮/新社區發展、營運路線規劃周延、改善當地客貨運輸及交通便捷、

有助於市區均衡發展或解決偏遠地區交通問題等；汽車運輸業審核細則第 4 條對於經營者的財力、車輛及站場設備均訂有門檻，主要條件如下：

#### 汽車客貨運業經營門檻

營運項目	最低資本額	車輛設備	備註	
公路汽車客運	N.T.1 億元以上	全新大客車 50 輛以上	不在左限者： 1. 經營離島或偏遠地區路線 2. 由該管公路主管機關所設審議委員會認定能維持運輸供給穩定、兼顧經營品質及效率，經主管機關核可	
市區汽車客運	N.T.1 億元以上	全新大客車 50 輛以上		
遊覽車 客 運	N.T.5 千萬元以上	全新大客車 30 輛以上		
	專辦交通車業務	N.T.1 千萬元以上		車齡不得超過 7 年
	金門/連江地區	N.T.1 千萬元以上		全新大客車 6 輛以上
計程車 客 運	公司行號	N.T.5 百萬元以上		全新小客車 30 輛以上
	個人經營	不在上述限制之內		自購計程車 1 輛，車齡不得超過 3 年
汽 車 貨 運	N.T.2.5 千萬元以上	全新貨車 20 輛以上		
	專辦搬家業務	N.T.1 千萬元以上		
	金門/連江地區	N.T.1 千萬元以上	全新貨車 5 輛以上	
	個人經營小貨車貨運	不在上述限制之內	自購小貨車 1 輛，車齡不得超過 2 年	
汽車路線貨運	N.T.5 千萬元以上	全新大貨車 30 輛以上		
汽車貨櫃貨運	N.T.3 千萬元以上	全新曳引車 15 輛、 半拖車 30 輛以上		

## 一、公共汽車客運業

係以汽車行駛固定路線及班次、提供一般旅客客運服務，主要可分為市區公車、公路客運及國道客運，市區公車多由所在縣市政府交通局處管轄，公路客運與國道客運則由交通部公路總局管轄。

市區公車行駛於城市主要幹道中，以服務城市居民、滿足日常通勤需求為主，班距與線路均短、班次多，已是大眾運輸系統中不可或缺的環節之一；公路客運行駛於縣市之間，提供跨縣市運輸服務，主要偏重在鄉鎮之間，班距和線路都比較長、班次少；國道客運則多行駛於高速公路與各大省道間，提供長途客運服務，是軌道運輸（包括高鐵、臺鐵、捷運）外的重要長途客運載具。

近年來，北高市區公車雖受捷運陸續通車影響，載客人次不若以往，然藉由更新車款（如低底盤公車、抗紫外線/防輻射美白公車、低碳電動巴士）、擴充設備（如車廂監視系統、智慧手機 APP 動態查詢功能）、提升服務品質（包括增加捷運接駁公車路線/班次、司機逐站廣播介紹站名/週遭轉運資源/觀光景點/名店小吃、配合節慶或花季增加班次/延長服務時間）等努力，亦可挽回若干流失的客源。國道客運受到高鐵衝擊，除更新車款、座椅及車上娛樂設備外，更增加上、下客站點，並努力在票價、服務時/地段上區隔出客層，緊緊抓住不方便搭乘高鐵、臺鐵的長途旅客。公路客運載客人次雖然有限，但高鐵通車後明顯提高公路客運的接駁需求；且其票價較其他交通工具更為便宜，加上近年來觀光旅遊興盛，反而使若干路線深受背包客喜愛（譬如連結日月潭與阿里山兩大景區的員林客運 6739 號路線、連結花東玉長公路的鼎東客運 8181 號路線等），顯見串聯骨幹運輸與觀光景點可作為中、短程客運業未來開發方向之一。

## 二、計程車客運業

係以計程或計時收費方式，提供小客車客運服務，主要經營者有計程車行、計程車運輸合作社以及個人計程車。

早期計程車營運採靠行制度，通常由車行購買車輛，然後僱用司機或將車輛出租給司機營業；但部分司機有能力自行購買車輛，只因無法向公路監理單位取得牌照，轉而

投靠車行，將車輛所有權登記於車行名下、定期向車行繳交規費。如此一來，造成車輛所有權以及其他車行、司機合約上的許多糾紛，政府遂於 84 年制定「計程車運輸合作社設置管理要點<sup>2</sup>」，開放由計程車司機自行組成合作社的經營模式。計程車行與運輸合作社的差別在於，後者屬非營利事業團體，政府會獎勵績優者並輔導考核不佳者改善，而前者則類似一般營利的公司行號，取得特許執照並完成相關手續後即可設立、營業；另外，尚無能力購車的司機若選擇靠行，則可透過車行協助購買，再以分期方式償還車行，而運輸合作社則通常無法負擔這樣的成本。

據交通部公路總局統計<sup>1</sup>，106年底臺閩地區計程車相關業者約有3.3萬家、8.7萬輛車，其中計程車客運業者有2,753家、31,982輛車，個人計程車行有29,320家、25,360輛車，而計程車運輸合作社則有110家、18,877輛車；顯示計程車營運方式仍以靠行為主，個人車行居次，由司機自行組成的合作社占2成餘居第三位。

近年來，市場競爭以及科技進步促使計程車業陸續應用無線電、衛星定位、網路等工具，建立起有系統的管理機制，發展出以網路/手機預約、叫車的車輛派遣模式；並以車隊組織來協助、管理司機，或與便利超商、飯店業者簽約合作，一方面降低乘客搭車的安全疑慮、提升服務品質及便利性，一方面也藉由快速媒合供需、提升司機的業績與收入。同時，也逐步開發出多元化的服務方式，迎合不同市場的客群，包括結合運輸與導覽的一日/多日遊觀光包車、配合行動不便人士與銀髮族需求的無障礙服務、針對上班族的定時定點共乘接送等；並且廣泛接受現金以外的其他付款媒介（如信用卡、悠遊卡等），方便乘客應用各種支付工具。

### 三、遊覽車客運業

遊覽車客運業係在核定區域內以遊覽車包租載客，主要服務項目有機場接送、上/下班或上/下課交通車、定點包車、國內旅遊等；經營型態包括「由旅行社承租辦理團體旅遊」、「由旅行社以外機關/企業/團體或個人包租旅遊」、「行駛觀光巴士」、「由機關/學校/其他團體包作交通車」、「由百貨公司租用作為購物專車/由醫院租用作為醫療接駁專車/由鄉鎮市區公所租用作為社區巴士或接駁公車」、「定時定線班車」等，大

部分業者採多角化經營，營業收入最多者為「旅行社承租辦理旅遊」。

交通部自80年起逐步開放對遊覽車牌照數量的管制，只要資本額達3,000萬元並擁有10輛遊覽車，即可申請成立遊覽車客運公司；門檻降低使得大量業者投入市場，營運車輛數、公司數皆倍增，成長速度超乎預期，但整體市場供過於求，造成削價搶客的惡性競爭、以降低成本為目標的營運行為，進而嚴重影響服務品質與乘車安全。故交通部又於87年提高新公司設立門檻，改為資本額5,000萬元並擁有30輛遊覽車，其後因整體經濟成長、所得增加、觀光產業政策引導，國人對旅遊的需求隨之提高，加上97年政府開放大陸地區人民來臺觀光，遊覽車客運市場發展已漸成熟。根據交通部公路總局統計<sup>1</sup>，107年底臺閩地區遊覽車客運業者有917家、16,304輛車，顯然遊覽車已成為國內旅遊主要交通運輸之一環。

據交通部調查<sup>3</sup>，106年有18.0%遊覽車業者營收成長，主因「增加交通車業務」及「公司經營體質改善，並加強營運管理」；有69.9%業者營收狀況衰退，為近十年少見之衰退占比過半情形，首要原因為「業者間削價競爭，使服務品質降低，相對減少租用意願」、「來臺觀光團的租車訂單減少」以及「經濟不景氣影響國人租用意願」。該年平均每輛遊覽車營業總收入為109.9萬元；營業淨收入為23.4萬元，利潤率（營業淨收入占營業總收入的比重）21.3%。此外，超過5成3業者表示有駕駛員短缺情形。

#### 四、汽車貨運業

貨運業的靠行方式與計程車雷同，司機除自行負擔油料/保養/維修/停車等費用、定期繳付車行規費外，透過車行協助購車的靠行車主尚需分期償還購車成本，車行還可依約從車主的營業額抽成5~10%，並相對提供車主案源、管理、保管等服務。貨運公司隨著車輛與司機的組成分為下列3種營運型態：

- (一) 由貨運公司自行購置車隊、僱用司機、招攬業務；
- (二) 車行雖自行購車、僱用部分司機，同時也接受靠行，雙方皆可招攬業務；
- (三) 車行並未建置專屬車隊，車輛都是靠行的，業務也由司機個人自行招攬。

依公路法第34條，貨運業者可分為汽車貨運、路線貨運與貨櫃貨運3種。汽車貨運

係以載貨汽車<sup>4</sup>運送貨物，營運路線屬點對點直接配送方式，服務對象多為固定往來的客戶，運送的貨品通常數量多、品項單一，沒有既定的路線和班次，從發貨端到收貨端只要一趟車即可當天送達。以整車運輸為主，不需要轉運或併裝，因而也不需要轉運站或裝卸場地；除非是在限制大貨車進入的市區，才需要在高速公路交流道附近設置臨時裝卸場地，將貨物拆卸或分裝至小貨車，再由小貨車運進市區。

路線貨運係在核定路線內以載貨汽車運送貨物，業者（如大榮、中聯、新竹貨運等）通常在全臺設有多處營業所（貨物收送及轉運）、中繼站（貨物拆卸/組裝/轉運）、代辦站（代收/代送）、集貨站（收貨）等據點，並有固定班次與運送路網，公司設立之初就必須提出完整的營業站點規畫並逐處接受審查；營運型態為逐站攬貨，貨物攬進來之後，先送到中繼站，再視客戶對送達地的需求，配送到代辦站或營業所等，雖不見得能夠當天送達、在時效上不如汽車貨運業者，但可滿足一般消費者少量多樣的需求。

貨櫃貨運係在核定區域內以聯結車運送貨櫃貨物，營運路線屬點對點運送方式（包括轉運運輸、船邊運輸、貨櫃場運輸），主要往來於港區碼頭、各港區貨櫃場、貨櫃場與貨主之間，客戶多為船公司、進/出口廠商、報關行，雖然載運的貨品種類多樣，但規格一致；其中，轉運運輸和船邊運輸需配合船期，業務量大且作業時間集中，通常業者規模大、財力雄厚、數量少、市場集中。

至於搬家業務方面，服務項目從事前的諮詢服務、電話或現場估價（視搬遷物品多寡及複雜程度而定）、預送紙箱包材、代客打包收納，到運送當天電梯牆面防護、物品拆裝/運送/定位，以及事後的廢棄物處理、回收等，有些搬家公司還提供油漆粉刷或家具寄放等服務；費用則依搬運物品數量多寡/複雜度/特殊性（鋼琴或超重物等需加價）、樓層高低、搬遷兩地間的行車距離等因素加以評估，基本上有整車計價或包價兩種方式。近年來因消保團體介入並與業界合作建立評鑑制度，使得搬家業者整體服務品質提升不少。

## 工作條件

汽車客貨運業的工作環境大致可分為內勤、外勤和現場作業三個部分，內勤指辦公室作業，是運輸管理/調度人員規劃、調派、協調、聯絡各項事宜的工作場所，雖然必要時也需機動地在倉儲現場調度車輛與人員，但仍以內勤作業為主；外勤包括駕駛人員（如市區公車司機、公路客運司機、國道客運司機、遊覽車司機、計程車司機等）以及少數隨車稽查人員，通常工作場所即為行進中的車廂；現場作業部分，客運業的各場站是維修人員、站務人員工作區，貨運業則為倉儲或物流區。

司機的工時原則上受路況影響、較不固定，市區公車司機、公路客運司機必須在一天內跑完所負責的車班趟數，多以單班（一個人獨力負責一輛車整天的全部班次）或雙班（兩人輪流排一輛車的早/晚班）方式輪班，基本上可月休4日，惟需排班輪休。國道客運司機若跑長途路線，原則上工作3天休息1天，跑短程路線者則可月休5天。遊覽車司機若只是固定接送遊客（如桃園機場來回接送），則按固定班表出車即可；但若是接送旅遊團體，則必須配合其行程，或需外宿。至於計程車司機，每日工作時數9~12小時不等，休假日也不固定，會視業績或收入而調整工時；根據交通部「計程車營運狀況調查（專職部分）」<sup>5</sup>，106年計程車司機平均每天營業9.8小時（扣除中途休息、吃飯時間），空車（空繞及等候載客）時數為3.1小時，平均每月休息3.7天。

國道客運及遊覽車的淡旺季循環較市區公車、一般公路客運明顯，傳統節日（端午/中秋/農曆春節等）、連續假期、花季（櫻花/油桐花等）會有大量南來北往的人潮，國道客運司機必須配合輸運需求而拉長工時或無法排休；寒暑假、學校畢業旅行期間則是遊覽車最忙碌的時候，淡季時（通常在中國大陸十一長假結束之後即進入淡季）靠行的遊覽車司機可自行規劃、招攬短程旅遊團體，一方面餐宿成本較低、報價具有吸引力，另一方面藉此增加收入、攤付部分車輛固定成本。

汽車貨運業的淡季通常在1、4、7、10月，駕駛主要為大/小貨車司機及聯結車司機，每日平均工時約8~10小時，月休4~6日，需輪早晚班，但遇節期或為配合特定行業出貨旺季（如電子產業出貨較集中於下半年），亦可能需要延長5~6小時/日不等；小型車多安排在白天發車，大型車與長途貨運則常安排在晚間發車，可降低塞車可能，並趕



在清早將貨物送達，開始進行卸貨、整貨的工作。至於搬家業務，農民曆上宜「移徙」的黃道吉日、連續/週休假日常是業務高峰，部分民眾甚至為了「吉時」而在三更半夜開始搬遷，基於「顧客至上」的服務精神，搬家公司多會配合客戶要求，休假則安排於非假日、非吉日的時間。

在職業傷病方面，司機長時間坐在狹小的駕駛空間，需忍受行車時的全身性震動、顛簸，易養成彎腰駝背、烏龜頸等不良姿勢，導致肩頸痠痛、下背痛、椎間盤突出等肌肉或骨骼問題；車內長時間開著冷氣，又一直維持坐姿、難以伸展，不但影響血液循環，也容易造成痔瘡、關節炎、風濕等毛病；又常因趕車而造成心理壓力、壓縮用餐時間或飲食不正常，亦會引發消化系統的疾病；超時工作極易形成疲勞駕駛，常使司機藉著飲用茶/咖啡/提神飲料、抽菸、嚼食檳榔等方式來提振精神，進而養成不良生活習慣。

市區公車在城市內的特定路線、區域搭載乘客，司機的工作環境充斥污濁空氣、噪音，且需經常留意擁擠多變路況以及上下車乘客安全，使司機長時間處於精神緊繃狀態；此外，每個趟次之間雖有休息時間，但一趟車程下來可能需要 2~3 小時，中途既無固定可供方便的站點，又怕耽誤車班行進及乘客時間，許多公車司機不敢多喝水、習慣性憋尿，長期下來容易罹患腎結石、腎臟病變、膀胱炎等泌尿系統疾病。

貨運（含搬家）司機若需裝卸貨物，很容易因肌肉使用不當、過度使用而受傷或筋骨痠痛，還可能發生碰撞或割傷等意外。夜間工作、超時工作都會造成眼睛疲倦及生理時鐘調整問題，且運送的貨物若有毀損、遺失，司機還得自行賠償；許多貨運司機因交貨的時效壓力，而在疲勞狀態下趕時間、不當超車，加上長時間重複著單調、機械性的動作，注意力因疲勞而無法集中或體力不佳時，極易發生行車事故，是駕駛工作的最大風險。

計程車司機部分，有時需替乘客搬抬行李，可能在不慎下造成肌肉拉傷；轉頭注意乘客狀況或收費時，會有扭轉脖子、腰部的動作，也可能不小心扭傷。計程車常有機會搭載酒醉者、夜間工作者，容易遇到不理性的乘客，若有狀況需獨自面對、處理；而且身上帶有現金，可能成為歹途搶劫的目標，都是計程車司機特有的風險。

## 目前就業情況

汽車客貨運業高度勞力密集，人員結構集中。據勞動部統計資料<sup>6</sup>顯示，107年7月公共汽車客運業受僱人數23,682人，以大客車駕駛占比將近7成2為最主要，其次為運輸事務人員（含稽查、調度、管理）和車輛維修人員，分別占整體受僱者的7.92%、5.24%；同期間，包含遊覽車客運在內的其他汽車客運業僱用11,897人，亦以大客車駕駛占近7成6最多；汽車貨運業則僱用73,601人，人員分布雖略有不同，仍以大貨車駕駛占近3成5為最主要，其次為小貨車駕駛占近2成。

### 汽車客貨運業受僱人數—按主要職業分

107年7月

單位：人、%

職業別	公共汽車客運業		其他汽車客運業 (包括遊覽車)		汽車貨運業	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
<b>總計</b>	<b>23,682</b>	<b>100.00</b>	<b>11,897</b>	<b>100.00</b>	<b>73,601</b>	<b>100.00</b>
主管及監督人員	991	4.18	793	6.67	5,792	7.87
專業人員	38	0.16	—	—	636	0.86
技術員及助理專業人員	111	0.47	—	—	542	0.74
事務支援人員	3,180	13.43	1,461	12.28	17,435	23.69
一般辦公室事務人員（含文書）	721	3.04	538	4.52	7,441	10.11
會計、簿記、出納	155	0.65	366	3.08	3,824	5.20
運輸事務人員（含稽查、調度、管理）	1,876	7.92	353	2.97	3,580	4.86
服務及銷售工作人員	730	3.08	—	—	62	0.08
技藝、機械設備操作及組裝人員	18,314	77.33	9,643	81.05	44,312	60.21
車輛維修人員	1,240	5.24	—	—	875	1.19
小客、貨車駕駛人員	34	0.14	615	5.17	14,526	19.74
大客、貨車駕駛人員	16,960	71.62	9,028	75.88	25,726	34.95
基層技術工及勞力工	318	1.34	—	—	4,822	6.55
理貨員	—	—	—	—	3,801	5.16

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：上表資料不包括雇主、自營業者及無酬家屬工作者；表中僅列示主要職業，故有細項加總與總計不符現象。

根據行政院主計總處統計<sup>7</sup>，106年公共汽車客運業的受僱員工中男性約占8成9、女性僅占1成1，其他汽車客運業（含遊覽車）因隨車服務人員多為女性，女性員工占比稍高、大約2成3；而汽車貨運業中，男性則占近7成8、女性2成2。汽車客貨運業男女性別比懸殊主要係由於此為勞力密集產業，且外勤工作多由男性負責，女性員工所擔任的大多為內勤工作、需求較小；近年雖逐漸有女性公車司機、遊覽車司機，但因為工時長、常需隨團離家外宿，人數依然不多。另根據交通部「計程車營運狀況調查（專職部分）」<sup>5</sup>，106年底計程車駕駛人男性占96.2%、女性僅3.8%，平均年齡為54.4歲，教育程度集中在「國/初中」及「高中/職」（二者合計占75.5%）。

## 相關職業介紹

就組織分工來說，除基本幕僚行政單位（財會、總務、稽核、教育訓練等）外，客運公司主要有營運（包含各場站）、機務/保養部門，貨運公司則有工務、運務、物流、倉儲等。大體上，機務/保養/工務部門負責車輛保養維修、車輛資料管理、領牌、驗車、車輛分發、場區雜務/支援等，營運/運務部門負責車輛調度及配送管制、路線規劃、趟次排定、駕駛管理等，物流部門負責業務接洽、契約訂定、客戶協調與聯繫等事宜，倉儲部門則負責儲位規劃及管理、進/出貨及庫存管理、倉庫設施保養維修、揀貨/理貨/退貨等作業，以下即就汽車客貨運業的重要職類略加簡單介紹：

### 一、駕駛人員

汽車客運業的駕駛主要包括市區公車司機、公路客運司機、國道客運司機、遊覽車司機及計程車司機，汽車貨運業的駕駛主要為大/小貨車司機及聯結車司機。業界對駕駛人員的學歷並沒有嚴格要求，但因為客運司機身繫乘客生命安全、貨運司機則常需搬運貨物，體能與健康狀況反而是企業在選用駕駛人員時的重要考量。客運業和貨運業司機只要取得相關職業駕照並通過業者的招考，即可擔任駕駛工作；遊覽車、計程車司機則另需取得相關執業登記證並定期申請換發，難度稍高。

市區公車及公路客運司機依公司排定的時間、路線等班表載運乘客，市區內因交通

擁擠、車流量大、站點密集，不但車多、人多、狀況也多，駕駛必須全程全神貫注；公路客運和國道客運部分通常路線較長、跨越數個縣市鄉鎮，站距長、行車時間長，但路況相對單純，壓力沒有市區公車司機那麼大。通常客運司機在趟次之間都有 1~2 小時不等的休息，但也必須利用這段時間清潔、打掃車內環境。

遊覽車司機的工作以商務/觀光相關國內旅遊為主，為應付長途車程、上山下海以及各種天候的多變路況，不但駕駛技術要好、經驗豐富，同時對車況也要特別敏感、細心，必須常在中途利用休息時間檢查車體部件（如輪胎、散熱系統、煞車系統等），以確保安全無虞。

計程車主要攬客方式包括巡迴繞行、定點排班、無線電/衛星派車、招呼站/車行等候、熟客叫車等，排班點多為交通轉運站（火車站、高鐵站、機場、捷運出口等）或人潮聚集處（醫院、百貨公司、商圈鬧區等），在桃園國際機場排班每天可有 2~3 趟次的穩定載客率，但需通過資格審查並抽籤，中籤率不高，計程車司機仍需爭取其他客源。因計程車集中於交通繁忙的都會區，司機需對重要地標、交通規則、道路（尤其是單行道）方位、地理環境都相當熟悉，才能在行車安全的前提下迅速將乘客送達。此外，計程車司機與乘客是一對一/一對多的服務型態，需特別留意乘客是否不正常、不舒服或行動不便需要協助，為因應各種緊急情況，也必須熟知警察局、醫院的位置。

汽車貨運司機除駕駛貨車、載運貨物外，常需協助或自行裝卸、清點、整理貨品，並按規定（包括長/寬/高/重量等）以繩索網綁、固定貨物，或是加蓋帆布、防漏紗網等。貨車常比客車龐大、笨重，所載運的貨物可能具有危險性，而且視野上易有死角（如車前兩側或駕駛座前正下方等），司機不但需要注意行車安全，也要避免貨物在行進當中鬆脫掉落、引發交通事故。對貨運司機而言，路線貨運公司的工作內容較為單純，交付路線貨運業者運送的物品通常體積不大、內容也以日常用/食品為主，司機只要按班表或客戶要求往返於特定地點與集貨站之間，確認收送數量後安全送達即可。

因業務性質相近、但收入更高，貨運司機不乏轉業成為搬家師傅者。無資本、無客源的新手初期靠行會比較辛苦，不但要適應體力上的負荷突然大增，工作時間也不固

定，可能沒有底薪、必須與公司以固定比例折帳、接受公司主導的排班及管理方式；但若熬過適應期，大約一年半後即可在前輩帶領下逐漸熟悉各種搬家知識、家具特性，以及估價、搬運、工具運用、時效掌握、客戶溝通等技巧，成為有效率的搬家師傅。培養出業務能力、客源並擁有車輛（約 30 萬元，較大貨車或計程車之門檻更低）後，就可自行創業，收入全歸自己。

就業務量分布、工作的持續性和穩定度而言，公共汽車客運業略高於汽車貨運業、其他汽車客運業；尤其市區公車、公路駕駛員的薪資比一般社會新鮮人起薪吸引人，不但有底薪保障，還有載客量、路線、里程、營收等加給，被視為鐵飯碗，招考錄取率常不到 1 成，是相當熱門的職缺。

## 二、事務支援人員

運輸事務人員主要工作項目包括車隊管理、關鍵績效指標<sup>8</sup>（KPI）設立及管理、貨物載運及車輛配送路線安排、車輛趟次及人員安排、車輛與人力機動調度、車輛維修保養的安排、異常事件與事故處理、費用規劃與成本控制、人員訓練、稽查與標準作業流程（SOP）建置等，需對行車狀況及貨品全盤掌控，雖專司運輸行政方面的後勤事務，實已涉及部分主管級的管理工作，多被視為儲備幹部，甚至分擔組織規劃、工作職掌劃分、部門效能提升、制定短/中/長期營運策略等工作。在僱用條件上，雇主偏好大學以上交通管理、運輸、物流、國貿等相關科系畢業，具備縝密思考、管理規劃、跨部門溝通協調、邏輯等能力且需反應彈性靈活。

貨運業的報關、提貨流程頗為繁瑣，負責進出口事務者必須熟悉結關日<sup>9</sup>等海關作業規定與貨櫃提領的相關細節，隨著客戶業務型態不同，貨運業一般事務人員的工作也會有些許專業上的差異。以進口為例，客戶的貨櫃到關後，需與報關行聯絡、確認進口報關手續完成及領貨時間，然後依報關行告知的領貨倉單位置取得倉單，再按倉單的紀錄至倉庫領貨；從領貨簽收切結的那一刻開始，貨運業者就必須保證貨物的安全、完整，故領貨時也需要先檢查貨品、包裝是否有破損或其他瑕疵；近年來，拜網路及科技發展之賜，領貨者可使用手機拍照，當場將領收的貨品照片傳送至客戶端確認，大幅降低領

錯貨的可能，對提高貨運業的服務品質有極大助益。新手入行都需要透過資深人員的帶領，熟悉貨櫃提領的流程與生態，以免跑錯地方，延誤客戶交付的任務。

## 訓練資格及升遷

駕駛人員在學歷上雖沒有嚴格限制條件，但所有職業駕照均必須年滿 20 歲才得報考，最高年齡上限為 65 歲。客運業駕駛必須先具備大客車職業駕照或聯結車職業駕照、公路總局訓練所大客車職業駕駛人在職訓練證明、無重大疾病之體檢報告、無肇事紀錄等證明文件，有些客運公司還會要求提供良民證（即警察刑事紀錄證明）。而報考大客車職業駕照必須符合下列任一條件：

- 一、持有大客車普通駕照滿 3 個月；
- 二、領有大貨車職業駕照 1 年以上；
- 三、領有大貨車職業駕照 6 個月並經立案駕訓班訓練結業者；
- 四、領有小型車職業駕照 2 年以上並經立案駕訓班小型車選升大客車駕駛訓練結業者。

自 97 年我國政府正式開放大陸旅客來臺觀光後，遊覽車司機需求大增，許多公車、客運司機遂轉開遊覽車。若要從客運駕駛進一步成為遊覽車司機，必須持有大客車或聯結車（沒有被加註不得駕駛大客車）職業駕照並取得遊覽車客運業駕駛人登記證；具有駕駛大客車 3 年以上經歷者可駕駛甲類大客車，具備受僱於公路或市區汽車客運業者 1 年以上經歷者可駕駛乙類以下大客車。

計程車司機則必須考取小型車職業駕照、取得計程車駕駛人執業登記證，然後加入車行/合作社，或以優良駕駛資格自購車輛（以一車為限）申請成為個人經營計程車客運業（個人車行）。至於優良駕駛資格，依「汽車運輸業管理規則」第 92 條及相關法規規定，主要條件如下：

- 一、年齡 30~68 歲、體檢合格；
- 二、連續持有有效之計程車駕駛人執業登記證 6 年以上；
- 三、本人未經營計程車客運業、計程車客運服務業、個人經營計程車客運業；

- 四、經警政機關查詢無相關之犯罪事實；
- 五、最近 3 年內未經計程車乘客投訴檢舉查證屬實；
- 六、5 年內未依「道路交通管理處罰條例」受吊扣駕照處分；
- 七、最近 3 年內沒有「道路交通管理處罰條例」第 61 條第 3 項、第 63 條第 1 項各款、第 68 條第 2 項前段所列之違規行為。

另依「民用航空機場客運汽車管理辦法」規定，航警局視機場所需設定排班計程車駕駛人數額及備補數額報民航局核定後，辦理公開登記（必要時以抽籤方式選定），機場排班登記證有效期限 3 年，期滿重新申請。駕駛人除必須持有有效之職業駕駛執照及營業小客車駕駛人執業登記證外，對於年齡、儀容、戶籍、車輛等也都有所要求，原則上以車齡新、排氣量大、車況好者為優先；以桃園機場為例，使用的汽車出廠年份需在 4 年以內、排氣量在 1,900 cm<sup>3</sup> 以上、營業區域含有桃園縣、機械功能良好、設備齊全、車容整潔。機場排班計程車常會載到外國旅客，司機的基本外文會話能力（尤其是英文）也成為必備能力之一。

由於大型車隊已成為計程車業的服務新趨勢，有愈來愈多計程車選擇加入車隊以增加攬客管道。車隊通常會要求加入者是車齡 5 年以內、車況良好，並會提供加入的隊員相關訓練及衛星定位系統；加入者則繳付車隊派遣費用，可單通計費或每月約 3,000 元的固定費用。

貨運駕駛部分，大貨車職業駕照報考資格為領有小型車職業駕照 1 年以上或領有大貨車普通駕照 3 個月以上，聯結車職業駕照報考資格則必須具備大客車職業駕照 1 年以上、大貨車職業駕照 2 年以上、聯結車普通駕照 3 個月以上三者之一。聯結車駕駛剛開始都會先跟車一段時間充當助手，協助並學習上/下貨以及各地貨櫃場上/下櫃的程序等。倘若想擔任特種大貨車駕駛，如載送化學原料/產品的化學槽車、載送油/氣的油罐車（通常車體外會貼上危險物品標誌），還必須先接受專業課程訓練，學習相關基本知識及意外處理方法、取得「道路危險物品運送人員訓練證明書」，方能從事相關運輸工作。此外，貨車司機上貨時可能會需要使用堆高機，有些貨運公司會要求司機具備可操

作堆高機的證照。

汽車客貨運業駕駛嚴格說來並沒有健全暢通的升遷管道，多是從外勤轉為內勤基層主管工作（如站務員、站長、場長等），轉職為遊覽車駕駛或計程車司機者較多。貨運業者也有很多在培養了固定客源後，轉型發展物流業務或搬家業務，但貨運業客戶多半為長期合作、固定往來的企業，搬家業務面對的則是消費者，兩者的服務重點並不相同；欲從貨運轉向搬家業務者不但必須培養更多服務精神和技巧，對體力負荷變大也要有適應、調整之道。

至於訓練部分，制度健全業者會提供完善的職前訓練，說明公司的制度/作業流程/車輛維修常識/道路安全規則等相關內容、安排老手帶領新手熟悉環境/工作技巧/業界生態，使其藉著跟車了解路線/站牌位置/路況等細節。另外，民營駕訓班、交通部公路總局公路人員訓練所及其中/南部訓練中心、各地區監理所站皆可提供相關訓練，民營部分偏重在駕駛技巧、交通規則的教導傳授，交通部公路總局之訓練中心則可提供各大小車種駕駛技巧、車輛修護、駕訓機構師資、汽車考/檢驗員、遊覽車職前登記、大型車職業駕駛人定期訓練、LPG 液化石油氣改裝及檢驗人員、道路危險物品運送人員專業講習等相關訓練。

## 薪資收入

根據交通部統計<sup>5</sup>，106年專職計程車駕駛人平均每月營業收入約46,045元、營業支出約20,764元（以燃料費占72.0%為主）。若按地區別觀察，平均每月營業收入以北部地區47,649元最高、中部地區44,918元次之，金馬地區29,380元最低；若就「是否加入無線電/衛星派遣車隊」觀察，有加入者平均每月營業收入50,951元，較未加入者40,432元高出26.0%，平均每月營業支出22,872元亦較未加入者18,428元高出24.1%。基於乘客對品牌的忠誠、認同與信任，加入車隊確實是提升計程車個人業績的選擇之一。



另據勞動部統計<sup>6</sup>，107年7月公共汽車客運業受僱人員平均薪資47,956元，包括經常性薪資42,577元、非經常性薪資5,379元；其他汽車客運業平均薪資29,135元，經常性薪資及非經常性薪資分別為27,671元、1,464元；汽車貨運業平均薪資34,629元，經常性薪資32,318元、非經常性薪資2,311元。

### 汽車客貨運業受僱薪資—按主要職業分

107年7月

單位：元

職業別	公共汽車客運業			其他汽車客運業 (包括遊覽車)			汽車貨運業		
	總薪資	經常性薪資	非經常性薪資	總薪資	經常性薪資	非經常性薪資	總薪資	經常性薪資	非經常性薪資
<b>總平均</b>	<b>47,956</b>	<b>42,577</b>	<b>5,379</b>	<b>29,135</b>	<b>27,671</b>	<b>1,464</b>	<b>34,629</b>	<b>32,318</b>	<b>2,311</b>
主管及監督人員	54,154	52,890	1,264	36,050	35,290	760	50,402	49,523	879
專業人員	42,774	42,637	137	—	—	—	52,482	51,294	1,188
技術員及助理專業人員	37,580	37,242	338	—	—	—	34,684	33,653	1,031
事務支援人員	33,952	32,003	1,949	25,376	25,204	172	27,200	26,282	918
一般辦公室事務人員	30,821	30,353	468	25,228	25,083	145	26,426	25,713	713
會計、簿記、出納	31,552	31,418	134	23,740	23,514	226	24,773	24,270	503
運輸事務人員	36,326	33,287	3,039	27,282	27,026	256	30,134	28,684	1,450
服務及銷售工作人員	27,126	25,191	1,935	—	—	—	28,094	27,462	632
技藝、機械設備操作及組裝人員	51,345	44,880	6,465	29,136	27,418	1,718	35,688	32,676	3,012
車輛維修人員	41,119	39,712	1,407	—	—	—	43,080	38,053	5,027
小客、貨車駕駛人員	34,551	31,737	2,814	23,821	22,467	1,354	31,580	29,739	1,841
大客、貨車駕駛人員	52,219	45,353	6,866	29,498	27,756	1,742	38,739	34,923	3,816
基層技術工及勞力工	25,523	25,289	234	—	—	—	30,532	27,592	2,940
理貨員	—	—	—	—	—	—	32,935	29,289	3,646

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：上表資料不包括雇主、自營業者及無酬家屬工作者；表中僅列示主要職業，故有細項加總與總計不符現象。

整體來看，似乎公共汽車客運業的薪資高於汽車貨運業、再高於其他汽車客運業，主要係因為公共汽車客運業需要建立車隊、路線、場站，資本門檻較高，從業人員以受僱型態為主；而汽車貨運業、其他汽車客運業之資本門檻較低，且駕駛多自擁職業駕照及車輛、有較多靠行車（尤以其他汽車客運業中之遊覽車客運最為明顯），從業人員中有許多自營業者、無酬家屬工作者，相對上較難完整呈現其收入水準。

至於搬家服務業的平均收入，自己擁有車輛與否是影響收入高低的一大關鍵；自己沒有車輛、靠行，就必須與搬家公司拆帳，最多只能拿到一半。如果案源無虞，自己沒有車輛的搬家助手平均月薪約4萬元；自己擁有搬家車輛的資深師傅平均每月收入則可達7、8萬元左右，扣除油資等相關成本後，實際收入約有5萬元；若再晉升為搬家公司主管，年薪可能超過百萬。

## 前景與展望

整體上汽車客運業的人力需求仍然相當穩定，近年來雖受到自用小客車數量增加、政府大力建設軌道交通及臺鐵捷運化政策的影響，產生了捷運取代公車、高鐵取代長途客運的關鍵性變化，但也促使公車、客運業者加速更新車輛與場站設備，並轉而開發多元服務項目，包括接駁、轉乘、機場接送、社區巴士等，甚至承接國內旅遊、外國人來臺旅遊、畢業旅行、校外教學、通勤交通車包租等原本偏向遊覽車的相關業務。近年來臺旅客中的自由行、背包客占比漸增，以團體遊客為服務對象的遊覽車市場成長空間漸不若以往，雖對遊覽車司機的需求仍在，但未必持續大幅成長，加上工時長，有回流至公路、客運業的可能。

雖然汽車貨運業運送的貨品內容廣泛，舉凡衣食住行、生老病死所需物資都有運輸需要，可說是永不過時、永遠都有需求的行業，但目前傳統貨運業者的業務量並沒有明顯成長，且成本增加、競爭者眾導致收入下滑，從業人員年齡漸長、缺乏新血注入，加上景氣不振等因素，近年有不少業者試圖轉型，物流與搬家是主要方向。隨著科技不斷推陳出新、自動化系統應用層面逐漸擴增，加上消費型態轉變以及宅經濟崛起，可預期以宅配服務為主的物流業未來勢必成為民眾生活中不可或缺的一環；而轉型至物流業的貨車司機除基本駕駛職能外，資訊素養與服務態度亦必須同步充實、調整，才能因應消費市場的需求。

搬家業者在消保團體評鑑制度的要求下已逐步建立起標準與形象，服務內容從早期單純的「運送」提升到質感層次；雖屬勞力工作，但收入頗豐，使人力素質快速轉型，

甚至不乏高學歷人才投入。現在搬家作業已有許多輔助工具，公司亦會教導從業人員運用技巧，以節省體力並避免職業傷害；分工細緻化後，甚至發展出專門搬運特殊物品（如鋼琴、金庫等大型重物）的相關服務，出一趟車收費標準可能是一般服務的兩倍，但所需花費的時間與搬運物品卻相對少得多，也是搬家服務多元發展的項目之一。

## 相關資訊來源

勞動部

<https://www.mol.gov.tw/>

交通部公路總局

<http://www.thb.gov.tw/>

行政院主計總處

<https://www.dgbas.gov.tw/>

臺北市區監理所

<https://tpcmv.thb.gov.tw/>

臺中區監理所

<http://tmv.thb.gov.tw/>

交通部公路總局公路人員訓練所

<http://hti.thb.gov.tw/>

交通部運輸研究所

<https://www.iot.gov.tw/>

台北市遊覽車客運商業同業公會

<http://www.tourbus.org.tw/>

台灣省汽車貨運商業同業公會聯合會

<http://www.t-truck.com.tw/>

新北市汽車貨運商業同業公會

<http://www.tc-cargo.com.tw/>

崔媽媽基金會

<https://www.tmm.org.tw/>

## 備註

---

<sup>1</sup> 交通部公路總局統計年報，網址為

<http://www.thb.gov.tw/sites/ch/modules/StatisticsSummary/StatisticsSummary-List?node=47df19cb-4615-4f2e-b322-6bcceef70406>。

<sup>2</sup> 已於 93 年廢止，同時另行訂定發布「計程車運輸合作社設置管理辦法」。

<sup>3</sup> 交通部「遊覽車營運狀況調查」提要分析，網址為

<http://www.motc.gov.tw/ch/home.jsp?id=56&parentpath=0%2C6&mcustomize=statistics101.jsp>。

---

<sup>4</sup> 分為 3.49 噸以下的小貨車，以及 3.49 噸以上的大貨車、聯結車等。

<sup>5</sup> 交通部「計程車營運狀況調查」提要分析，網址為

<http://www.motc.gov.tw/ch/home.jsp?id=56&parentpath=0%2C6&mcustomize=statistics101.jsp>。

<sup>6</sup> 勞動部（民國 108 年），職類別薪資調查報告（資料時期：民國 107 年 7 月）。

<sup>7</sup> 行政院主計總處「受僱員工薪資調查」，網址為

<https://www.stat.gov.tw/np.asp?ctNode=522&mp=4>。

<sup>8</sup> 關鍵績效指標（Key Performance Indicators, KPI）是衡量管理工作成效最重要指標。

<sup>9</sup> 最後報關日，貨櫃或散貨必須在該日期之前進關。