

## 海運客運品牌輔導暨評選作業要點

- 一、交通部航港局（以下簡稱本局）為提升海運服務品質及乘客體驗，導入 TAIWAN Hi 海運品牌識別形象（以下簡稱海運品牌）於海運服務環境，協助海運經營管理單位建立專業形象並提升信賴感，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱海運服務環境，包含海運交通場站及固定航線客船，定義如下：
  - （一）海運交通場站指國際商港場站、國內商港場站及交通船場站，包含具有旅客運輸用途的港區設施，並領有建築物使用執照之合法建築物，或領有雜項執照之合法結構物。
  - （二）固定航線客船指營運海運客運固定航線且有營運實績之載客船舶。
- 三、本局推動海運品牌之輔導、評選等相關作業，得委託公正客觀之學術機構、法人或團體辦理相關事宜。
- 四、專案小組之設置：

為研訂海運品牌相關輔導機制、篩選輔導對象、進行輔導作業及表揚優良對象等事宜，受託單位得邀請空間規劃、服務設計、品牌行銷、觀光休閒、經營管理及無障礙等領域之專家學者，與相關政府機關代表組成專案小組。
- 五、評選小組之設置：
  - （一）為辦理海運品牌評選，本局或受託單位應遴選評選委員組成評選小組。評選小組置委員至少九人，其中一人為召集人，召集人由本局指派擔任。
  - （二）評選委員由本局遴選具有相關專門知識之專家、學者擔任，須半數以上非本局現職人員，聘期二年，聘期屆滿得再予續聘一任，續聘委員人數以不超過新聘委員人數為原則，本局人員擔任評選小組委員者，任期不在此限。
  - （三）評選委員應親自出席評選委員會會議，須經全體委員過半數之出席始得開會，出席委員過半數之同意始得決議。
  - （四）本小組設置時，一併成立三人以上之工作小組，協助綜理品牌

評選事務及申請案資格審查初審作業等行政作業，其成員由本局指定人員或受託單位人員擔任。

#### 六、評選辦法：

- (一)評選作業原則每兩年辦理一次，場站及固定航線客船符合第二點規定之資格，並完成導入品牌於各項軟硬體設施之場站或固定航線客船者，得申請海運品牌評選。
- (二)申請人原則為海運場站及固定航線客船之主管機關、所有權人或營運管理單位。
- (三)評選小組依海運品牌認證評選項目及標的特性進行評分，評選標準分為場站及固定航線客船兩大面向。
- (四)評選結果依評選委員會會議決議，循程序簽報本局局長或其授權人員核定。

#### 七、輔導流程：

- (一)申請：場站及固定航線客船符合第二點規定資格者，或正在規劃設計及建造階段之場站工程或預計營運海運客運固定航線正在規劃設計及建造階段之載客船舶，於評選前符合者，得提出輔導申請。
- (二)篩選：由專案小組進行網路調查、電話調查或實地調查，對於有積極導入海運品牌意願者，進行意見交流及評估，篩選出當年度輔導名單，經本局同意後始進行輔導。本局可於名單外擇定重要場站及固定航線客船列入輔導名單。
- (三)診斷：由專案小組對輔導對象進行深度診斷，提出海運服務環境改善建議，並提供輔導申請者參考。
- (四)專業輔導：專案小組原則於規劃前期、設計階段及施作階段等期間，得針對空間規劃、設施設備、服務流程、交通接駁、品牌行銷、營運管理等面向提供諮詢及改善建議。

八、通過海運品牌評選者，由本局頒授海運品牌認證標章，認證標章應置於門廳及船上明顯易見之處，自頒授日起有效期間為兩年。成績優良者，本局得公開表揚，若當屆申請之場站及固定航線客船均未達認證標準，得予從缺。

九、通過海運品牌評選者，本局得發予獎勵金。

十、獲頒海運品牌認證者之權利：

(一)得參與由本局及受託單位所舉辦之各項跨領域輔導、媒體廣宣活動與整合行銷。

(二)得被推薦參與各公私部門提供資源應用、營運管理、產業創新等服務。

十一、獲頒海運品牌認證者之義務：

(一)為維繫優良海運品牌榮譽，優良海運客運場站及固定航線客船應盡最大努力維護海運服務環境及提升顧客服務品質，建立自主管理機制、控管品質、定期維護空間環境之公共安全設施及環境整潔。

(二)為保護海運品牌形象，應遵守相關公共安全、環境保護、識別標示、乘客保護，場站隸屬之建築主體其經營單位及管理單位不同者，亦應遵守前開法令規定。

(三)應配合本局或受託單位因推展計畫所需，而安排之政府宣導、媒體參訪、新進廠商參訪、案例觀摩等活動。

(四)獲認證者自頒授日起兩年內須遵守義務及海運品牌標章授權使用合約書之規定。

十二、為確保海運場站及固定航線客船環境及服務品質維持一定水準與維護海運品牌形象，本局或受託單位得不定期以書面或實地查核，受查核對象有降低海運品牌認證應有水準者，得要求令其限期改善；逾期未改善者，得廢止評選資格並收回海運品牌認證標章，同時收回獎勵金。

十三、受託單位應依據本要點及當年度委託計畫內容訂定作業須知及評選標準，送本局核定後公告並據以執行。