

海運客運營運與服務評鑑執行要點

中華民國 109 年 10 月 21 日航務字第 1091610923 號令訂定

中華民國 112 年 6 月 21 日航務字第 1121610413 號令修正

中華民國 114 年 6 月 13 日航務字第 1141610414 號令修正

- 一、交通部航港局(以下簡稱本局)為辦理海運客運固定航線營運與服務評鑑作業，依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」第四條及第十條規定，及「經營離島兩岸通航港口與大陸地區港口間之客運固定航線審查作業要點」第十五點與「經營離島兩岸通航港口與大陸地區港口間之客運固定航線營運補貼作業要點」第八點規定，特訂定本執行要點。
- 二、海運客運評鑑作業應達成以下四項主要目標：
 - (一) 作為海運客運業者改善營運及提昇服務品質之依據。
 - (二) 作為民眾搭乘海運大眾運輸工具參考依據。
 - (三) 作為主管機關監督管理、獎勵之依據。
 - (四) 提供主管機關改善評鑑方法及有效管理業者之建議參考。
- 三、評鑑對象：

評鑑作業每二年至少辦理一次，並以辦理評鑑前一年度十一月三十日以前正式營運之海運客運固定航線船舶運送業者、小三通客運業者及受有補貼之海運客運固定航線經營業者。
- 四、評鑑委員會之設置：
 - (一) 評鑑委員會置委員九人，綜理營運與服務評鑑事務，其中一人為召集人，由本局副局長兼任，其餘委員半數以上應遴聘主管機關以外之學者或專家擔任，並應包含身心障礙者團體代表。
 - (二) 委員出缺時，應予補聘，其聘期至原聘期屆滿之日止。
 - (三) 委員聘期二年，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，主管機關人員擔任評鑑委員會委員者不在此限。
- 五、評鑑指標及計分方式：
 - (一) 評鑑項目包括：

1. 場站設施與服務。
 2. 運輸工具設備與安全。
 3. 旅客服務品質與船員管理。
 4. 公司經營與管理。
 5. 無障礙友善及性別平等搭乘環境。
- (二) 各業者成績為前款各目得分加總；如有經營多條航線之業者，該業者成績以各航線成績平均計算之。
- (三) 評鑑指標及評分項目如附件評鑑指標表。
- (四) 評鑑指標、評鑑項目及評分項目與配分，得視推動政策執行情形隨時滾動檢討與修正。

六、評鑑作業辦理方式及程序：

(一) 評鑑作業辦理方式：

1. 評鑑作業計畫以委託公正客觀之公私立機構或法人團體辦理為原則；辦理招商作業時，應依政府採購法相關規定辦理。
2. 受委任之評鑑執行單位應遴聘具交通運輸管理相關專門知識之學者、專家、辦理評鑑之航政單位主管一人至二人及評鑑委員會中遴聘部分委員組成「專案小組」辦理有關項目審查作業。

(二) 評鑑作業程序：

評鑑作業程序分為三階段，各階段之工作內容如下：

1. 評鑑作業準備階段：

評鑑執行單位提出評鑑計畫(包含評鑑方式、內容及計分方式、調查表格、問卷設計及期程等)，並召開學者、專家、業者座談會，針對評鑑作業進行溝通交流。

2. 評鑑調查資料彙整及評分階段：

- (1) 評鑑作業應參採秘密客方式(應含身障人士)進行場站調查、登船調查、網路調查及客服電話調查，並透過乘客問卷、專家問卷、業者管理書面資料審查及專案小組評分等相關科學方式進行，其評分方式參採前揭評鑑項目

訂定，以量表式、選擇式等問卷方式設計。

(2) 依據評鑑指標表(除專案小組評分項目外)進行資料調查與蒐集，並針對各業者航線與場站等進行評分工作。

(3) 專案小組進行業者之公司經營與管理實地訪評，訪評內容包含政策配合、公司創新管理、強化船員專業素質與降低離職率及提升整體服務之具體做法等。

3. 評鑑結果審查：

本局召開評鑑委員會，審查評鑑執行單位提送之評鑑報告，審查結果由本局簽報局長或其授權人員核定。

七、評鑑結果及應用

(一) 評鑑結果分別予以列等如下：

優等：九十分以上。

甲等：八十分以上，未滿九十分。

乙等：七十分以上，未滿八十分。

丙等：六十分以上，未滿七十分。丁等：未滿六十分。

(二) 評鑑結果經評鑑委員會審查通過並簽報局長或其授權人員核定後，將評鑑甲等以上之航線及其營運業者上網公告以資鼓勵。對於評鑑丙等以下之業者，應轉知就其缺失項目限期改善，經輔導後評鑑成績連續兩期獲丙等以下之業者，則予以上網公告。

(三) 評鑑結果得作為營運補貼計畫及其他大眾運輸獎助計畫審議之參考依據。

(四) 航線營運與服務評鑑成績達甲等以上之業者，核發獎牌、獎狀；成績達優等以上之業者，得酌給獎勵金，並公開表揚。

(五) 業者依本要點領取之半數獎勵金，應按業務績效作為員工激勵獎金，不得移作其他用途。

(六) 受獎業者須將獎勵金運用情形提報本局備查。

(七) 評鑑作業進行期間如發現業者有違規情形(如：停航未報備、其他海事案件等)，本局航務中心應即刻派員查核，並依航

政相關規定辦理。

- (八) 受評業者提供之資料，經查證不實者，本局得視違規情節，取消獎勵並追究相關責任。

八、 相關書表

(一) 接受評鑑業者應提供資料如下：

1. 各航線船舶基本資料(含建造年月及船齡)。
2. 維修保養制度及執行狀況(含出船前安全檢查表、各級保養表、保養程序說明及紀錄)。
3. 出勤前酒測實施情形及紀錄。
4. 申訴案件處理方式及追蹤列管紀錄。
5. 教育訓練人次及業者僱用總員工人數。
6. 經合格會計師簽證之財務報表(補貼航線)。
7. 業者經營先進管理措施、無障礙設施及服務。
8. 積極作為及含政策配合等證明文件。
9. 其他評鑑指標所需書面資料。

(二) 各目的事業主管機關應協助提供資料如下：

1. 違反航政相關行政處分統計資料。
2. 違反海事案件統計資料。
3. 違反勞動基準法遭勞檢單位舉發違規紀錄。
4. 違反航運相關管理規定之次數。
5. 違反其他重大違規紀錄統計資料。
6. 減班或停航報請主管機關備查資料。
7. 補貼款運用及查核資料。
8. 其他評鑑指標所需書面資料。

九、 本局辦理營運與服務評鑑及獎勵金所需經費，應編列年度預算支應之。

第六點附件、評鑑指標表

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
A 場站設施與服務 (滿分 10 分)	A1 場站登船資訊提供情況	1. 中英文航班時刻表標示情況	1 分	<p>一、具服務功能場站：指具備派駐之服務人員且設置服務櫃檯之場站。場站結構無論為鋼筋混凝土建築物，或貨櫃屋、組合屋等設施，能夠提供售票、旅客服務諮詢、候船引導等現場服務功能。</p> <p>1. 有中文及英文標示且完整清楚，張貼不雜亂：1 分。</p> <p>2. 僅有中文或英文標示，或內容不清楚，或張貼雜亂：0.5 分。</p> <p>3. 皆無標示：0 分。</p> <p>二、無服務功能場站：指未派駐服務人員，且無設置服務櫃檯之場站或停靠點。此類場站設施可能為(涼亭、公告欄等)，未具備服務人員與服務功能，無法提供現場售票、旅客服務諮詢等相關服務功能。</p> <p>1. 有中文及英文標示且完整清楚：1 分。</p> <p>2. 僅有中文或英文標示，或內容不清楚：0.5 分。</p> <p>3. 皆無提供：0 分。</p> <p>※無櫃台可張貼者，應採取替代措施呈現，例如整理成冊供查閱或是 DM 傳單，或由工作人員提供手機內資料供查閱。</p>	場站調查
		2. 中英文票價資訊公告	1 分	<p>一、具服務功能場站：指具備派駐之服務人員且設置服務櫃檯之場站。場站結構無論為鋼筋混凝土建築物，或貨櫃屋、組合屋等設施，能夠提供售票、旅客服務諮詢、候船引導等現場服務功能。</p> <p>1. 有中文及英文標示且完整清楚，張貼不雜亂：1 分。</p> <p>2. 僅有中文或英文標示，或內容不清楚，或張貼雜亂：0.5 分。</p> <p>3. 皆無標示：0 分。</p> <p>二、無服務功能場站：指未派駐服務人員，且無設置服務櫃檯之場站或停靠點。此類場站設施可能為(涼亭、公告欄等)，未具備服務人員與服務功能，無法提供現場售票、旅客服務諮詢等相關服務功能。</p> <p>1. 有中文及英文標示且完整清楚：1 分。</p> <p>2. 僅有中文或英文標示，或內容不清楚：0.5 分。</p> <p>3. 皆無提供：0 分。</p>	

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
				※無櫃台可張貼者，應採取替代措施呈現，例如整理成冊供查閱或是DM傳單，或由工作人員提供手機內資料供查閱。	
		3. 候船室有無張貼旅客定型化契約	1分	<p>一、具服務功能場站：指具備派駐之服務人員且設置服務櫃檯之場站。場站結構無論為鋼筋混凝土建築物，或貨櫃屋、組合屋等設施，能夠提供售票、旅客服務諮詢、候船引導等現場服務功能。</p> <p>1. 有張貼且內容完整清楚，張貼不雜亂：1分。 2. 有張貼但內容不完整或辨識度低，或張貼雜亂：0.5分。 3. 完全未張貼：0分。</p> <p>二、無服務功能場站：指未派駐服務人員，且無設置服務櫃檯之場站或停靠點。此類場站設施可能為(涼亭、公告欄等)，未具備服務人員與服務功能，無法提供現場售票、旅客服務諮詢等相關服務功能。</p> <p>1. 可提供且內容完整清楚：1分。 2. 可提供但內容不完整或辨識度低：0.5分。 3. 無法提供：0分。</p> <p>※無櫃台可張貼者，應採取替代措施呈現，例如整理成冊供查閱或是DM傳單，或由工作人員提供手機內資料供查閱。</p>	
		4. 場站服務人員是否使用播音設備或引導旅客登船服務	1分	<p>1. 使用播音設備或由服務人員提供登船導引服務，且有秩序的動線：1分。 2. 使用播音設備或由服務人員提供登船導引服務，但秩序及動線不佳：0.5分。 3. 未提供任何登船導引服務：0分。</p>	
A2 場站服務友善度		1. 場站服務人員服裝儀容及識別	1分	<p>一、具服務功能場站：指具備派駐之服務人員且設置服務櫃檯之場站。場站結構無論為鋼筋混凝土建築物，或貨櫃屋、組合屋等設施，能夠提供售票、旅客服務諮詢、候船引導等現場服務功能。</p> <p>1. 櫃台人員完整穿著制服，佩戴識別證或櫃檯前放置名牌，可明確識別身分者：1分。 2. 櫃台人員無完整穿著制服，佩戴識別證或櫃檯前無放置名牌，無法明</p>	場站調查

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
				<p>確識別身分者：0.5分。</p> <p>3. 櫃台人員無穿著制服及佩戴識別證，無法明確識別身分者：0分。</p> <p>二、無服務功能場站：指未派駐服務人員，且無設置服務櫃檯之場站或停靠點。此類場站設施可能為(涼亭、公告欄等)，未具備服務人員與服務功能，無法提供現場售票、旅客服務諮詢等相關服務功能。</p> <p>1. 服務人員完整穿著制服及佩戴識別證，可明確識別身分者：1分。</p> <p>2. 服務人員無完整穿著制服或佩戴識別證，但仍可明確識別身分者：0.5分。</p> <p>3. 服務人員無穿著制服及無佩戴識別證，或無法明確識別身分者：0分。</p>	
		2. 場站服務人員服務態度	1分	由調查人員就現場服務人員之服務情況及態度，以「非常滿意」、「滿意」、「普通」、「不滿意」、及「非常不滿意」之5等分量表進行評比，最高1分；最低0分。	
		3. 場站語言友善度	1分	<p>依現場廣播系統或服務人員於提供服務時，使用之語言種類數量進行評定，其語言種類包含手語、溝通板、中文、英語、閩南語、客語、原住民語、閩北(福州)語、或其他語言等。</p> <p>1. 使用上述語言服務達3項(含)以上：1分。</p> <p>2. 使用上述語言服務達2項：0.5分。</p> <p>3. 使用上述語言服務僅1項：0分。</p>	
	A3 網站資訊提供及正確性	網站中英文登船資訊提供	3分	<p>以業者是否有提供中英文網站，其資訊提供之完整程度作為評比依據，應提供之登船資訊包含票價、航班時刻(含無障礙航班)及其他注意事項等。</p> <p>1. 有提供中英文網站，且完整清楚揭露票價、航班時刻(含無障礙航班)及其他注意事項等登船資訊：3分。</p> <p>2. 僅提供中文或英文網站，但完整清楚揭露票價、航班時刻(含無障礙航班)及其他注意事項等登船資訊：2分。</p> <p>3. 僅提供中文或英文網站，且未完整清楚揭露票價、航班時刻(含無障</p>	網路調查

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
				礙航班)及其他注意事項等登船資訊:1分。 4. 未提供網站,或提供網站但完全未揭露票價、航班時刻(含無障礙航班)及其他注意事項等登船資訊:0分。	
B 運輸工具 設備與安全 (滿分19分、 法定項目-9 分、額外加 分項1分)	B1 船齡考核	船隊船齡考核情況	10分	以各受評航線前一年度船舶實際開航比率進行權重計算,並作為受評航線之船舶平均船齡之評比依據。 1. 航線服務船舶之平均船齡未滿6年:10分。 2. 航線服務船舶之平均船齡達6年以上,未滿11年:8分。 3. 航線服務船舶之平均船齡達11年以上,未滿16年:6分。 4. 航線服務船舶之平均船齡達16年以上,未滿21年:3分。 5. 航線服務船舶之平均船齡達21年以上:0分。	機關提供 書面資料
	B2 船舶內部逃生及安全資訊服務	船舶內部相關空間配置、逃生設置及指引、禁止事項及申訴電話等相關資訊與標示完整度	最高0分 最低-2分	船舶內空間平面圖,含救生消防設施擺放、緊急出入口等示意圖及標示(平面圖應符合查閱視角,確保方位與實際環境一致);禁菸、旅客禁止進入之空間、不可接近或觸摸設備、與申訴電話等相關標示之完整度。有駛上駛下空間者:逃生路線模擬平面圖應張貼於各房艙門上及公共空間,圖內以箭頭標示逃生路線,並標示現在位置,平面圖應符合查閱視角,確保方位與實際環境一致。 1. 船舶內部相關資訊均完整標示:0分。 2. 船舶內部相關資訊未完整標示:上述中任何一項,每缺少一項扣1分,至多扣2分。	調查員 登船調查
	B3 船舶內部設施完整度	船舶內部座椅及其他硬體設施	2分	船舶客艙內部各項硬體設備之可用性進行評分,以五等分量表進行評比。 ※有駛上駛下空間之船舶應將販售部、房間、餐廳等設施納入評分。 成績計算為(調查員登船調查+專家問卷調查)之成績總和除以2。	調查員 登船調查 專家問卷 調查
	B4 救生設備完整性(救生衣、救生圈或救生(筏)艇)	抽驗救生設備是否合格且可用	最高0分 最低-2分	船舶上相關救生設備設置之情形作為評比依據,包含救生衣、救生圈或救生(筏)艇等;於評鑑期間有救生設備未能符合規範,或受阻礙而無法取用之情事,且經主管機關查證屬實者,該業者及航線於當年度評鑑成績等第則不得列為優等。 1. 救生設備皆符合規範,未受阻礙且可方便取用:0分。	調查員 登船調查

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
				2. 救生設備未能符合規範，或受阻礙而無法取用：-2分。	
B5 旅客安全資訊廣播		1. 船舶開航前是否確實播放安全資訊	最高0分 最低-2分 加分1分	1. 四種語言以上(包含閩南語及客語)，畫面及聲音皆清楚：加分1分。 2. 至少三種語言，畫面及聲音皆清楚：0分。 3. 未達三種語言，畫面及聲音皆清楚：-1分。 4. 未確實播放安全資訊，或畫面、聲音不清楚：-2分。 成績計算為(調查員登船調查+專家問卷調查)之成績總和除以2	調查員 登船調查 專家問卷 調查
		2. 靠泊港口資訊	最高2分 最低-1分	依大眾運輸工具播音語言平等保障法第六條及大眾運輸工具無障礙設施設置辦法第十六條之規範。 1. 確實播報及顯示靠泊港口資訊，並具有國語、閩南語、客家語、英語等四種語言：2分。 2. 播報或顯示靠泊港口資訊，並具有國語、閩南語、客家語、英語等語言至少三種：1分。 3. 未確實播報及顯示靠泊港口資訊：-1分。 ※播報資訊聲音應清晰，顯示或看板資訊應清楚容易閱讀。 成績計算為(調查員登船調查+專家問卷調查)之成績總和除以2	調查員 登船調查 專家問卷 調查
B6 船舶消防設備設置		船舶客艙消防設備設置情況	最高0分 最低-2分	依船舶客艙內相關消防設備之設置情形為評比依據；於評鑑期間有壓力表或期限等未符合規定、或噴管脫落、或未有固定設置處、或設置於無法方便取用之處之情事，且經主管機關查證屬實者，該業者及航線於當年度評鑑成績等第則不得列為優等。 1. 有效期限符合規定且可正常運作，並設置於正確、固定且可方便取用之處：0分。 2. 期限未符合規定，或未有固定設置處、或設置於無法方便取用之處，任一項：-2分。	調查員 登船調查
B7 船舶維修保養制度		船舶維修保養制度查驗	5分	1. 若受評船舶為總噸位100或旅客150人以上之客船，由主管機關提供NSM相關維修保養制度、技工人數、備料情況、緊急應變能力及其他應變能力等查核結果及相關缺失改善情形之書面資料，專案小組成員就書面資料及訪視查核情形進行綜合評比。 2. 若受評船舶非NSM考核船舶，則由業者依照船舶實際維修保養制	機關提供 書面資料 業者提供 書面資料 專案小組

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
				度、技工人數、備料情況、緊急應變能力及其他應變能力等提供書面資料，由專案小組成員就相關書面資料及訪視查核情形進行綜合評比。	評比
C 旅客服務品質與船員管理 (滿分 29 分、法定項目 -6 分)	C1 船班服務情況	1. 實際發船時間準確率	5 分	以公告或販售之航班時間為評定依據，若屬機動臨時加班船、不可抗力等特殊因素而早發或誤點、或已滿載而早發等情形則不在此規範。若有前述情事，評鑑團隊需向相關主管單位確認，以作為評定依據。 1. 準時或 10 分鐘(含)內出發：5 分。 2. 提早或延誤達 10-15 分鐘(含)：4 分。 3. 提早或延誤達 15-20 分鐘(含)：3 分。 4. 提早或延誤達 20-25 分鐘(含)：2 分。 5. 提早或延誤達 25-30 分鐘(含)：1 分。 6. 提早或延誤超過 30 分鐘者：0 分。 成績計算為 (調查員登船調查結果+專家問卷調查) 之成績總和除以 2	調查員 登船調查 專家問卷 調查
		2. 船上服務人員之服裝儀容	2 分	以船舶上服務人員之服裝儀容整齊清潔程度作為評比依據，以五等分量表進行評比。 成績計算為 (旅客問卷調查*0.7+專家問卷調查*0.3) ※若有身障調查則上述成績*0.8+身障調查*0.2	旅客問卷 調查 專家問卷 調查 調查員 登船調查
		3. 船上服務人員態度及語言友善度	2 分	以船舶上服務人員之服務態度及語言友善程度作為評比依據，以五等分量表進行評比。 成績計算為 (旅客問卷調查*0.7+專家問卷調查*0.3) ※若有身障調查則上述成績*0.8+身障調查*0.2	旅客問卷 調查 專家問卷 調查 調查員 登船調查
		4. 船艙內乘坐空間整齊清潔程度	2 分	以船艙內乘坐空間之整齊清潔程度作為評比依據，以五等分量表進行評比。 成績計算為 (旅客問卷調查*0.7+專家問卷調查*0.3)	旅客問卷 調查 專家問卷

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
				※若有身障調查則上述成績*0.8+身障調查*0.2	調查 調查員 登船調查
		5. 船艙內廁所設施維持整齊清潔度	2分	以船艙內廁所維護及整齊清潔程度作為評比依據，以五等分量表進行評比。 成績計算為（旅客問卷調查*0.7+專家問卷調查*0.3）	旅客問卷 調查 專家問卷 調查
		6. 搭乘環境噪音、空調舒適性或油氣味	2分	以船艙內環境噪音（船體本身、引擎等等聲音）、空調及空氣品質（油氣味）等舒適性為評比依據，以五等分量表進行評比。 成績計算為（旅客問卷調查*0.7+專家問卷調查*0.3） ※若有身障調查則上述成績*0.8+身障調查*0.2	旅客問卷 調查 專家問卷 調查 調查員 登船調查
		7. 旅客搭乘滿意度	5分	以當班次搭乘之整體感受滿意度作為評比依據，以五等分量表進行評比。 成績計算為（旅客問卷調查*0.7+專家問卷調查*0.3） ※若有身障調查則上述成績*0.8+身障調查*0.2	旅客問卷 調查 專家問卷 調查 調查員 登船調查
		8. 購票便利性	4分	1. 旅客感受調查（2分）：以旅客及專家調查成員當次搭乘之購票體驗及感受作為評比依據，以五等分量表進行評比。成績計算為（旅客問卷調查*0.7+專家問卷調查*0.3） ※若有身障調查則上述成績*0.8+身障調查*0.2 2. 多元購票服務（2分）：以評鑑團隊就各受評業者之官網、APP或相關自助購票設備等提供之服務作為評比依據。 (1)於官網、APP或相關自助購票設備提供購票系統，並完成付款程序：2分。 (2)於官網提供購票資訊，但需透過電話、傳真、社群軟體、或	旅客問卷 調查 專家問卷 調查 網路調查 調查員 登船調查

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
				EMAIL 等方式完成訂票及付款確認：1 分。 (3) 未提供相關網路購票服務：0 分。	
C2 船員管理		1. 船員出勤是否實施酒測	最高 1 分 最低-2 分	依船員法規第 70 條規定「雇用人或船長應於錨泊、繫泊、發航前及航行中對當值船員從事酒精濃度檢測並作成紀錄，經檢測不合格者，應禁止其擔任航行當值職務；其檢測紀錄應保存至少二年供航政機關查核」，故依業者對於船員出勤之酒測執行及紀錄保存情形作為評比依據；於評鑑期間有船員於每趟次出勤前有施做酒測，但未有紀錄或紀錄不完整或未實施酒測之情事，且經主管機關查證屬實者，該業者及航線於當年度評鑑成績等第則不得列為優等。 1. 船員於每趟次出勤前落實酒測，並做成紀錄：0 分。 2. 船員於每趟次出勤前有施做酒測，但未有紀錄或紀錄不完整：-1 分。 3. 船員於每趟次出勤前未實施酒測：-2 分。	業者提供 書面資料
		2. 船員健康管理(體檢合格證明)	最高 2 分 最低-2 分	依船員法第 8 條規定「1.船員應經體格檢查合格，並依規定領有船員服務手冊，始得在船上服務。2.已在船上服務之船員，應接受定期健康檢查；經檢查不合格或拒不接受檢查者，不得在船上服務。3.前項船員健康檢查費用，由雇用人負擔。」，故以業者是否定期提供及追蹤管理雇用船員之體檢合格證明及健康檢查等事情作為評比依據。 1. 有落實船員體檢管理，且針對健康有疑慮者進行追蹤管理作為：2 分。 2. 有執行船員體檢管理，但有船員缺漏或對健康有疑慮者未追蹤管理：0 分。 3. 未實施任何船員體檢或健康管理作為：-2 分。	業者提供 書面資料
		3. 業者有無違反工時遭裁罰之紀錄	最高 2 分 最低-2 分	由相關主管機關提供受評業者近二年違反工時遭裁罰之紀錄，作為評比依據 1. 受評年度前連續 2 年均無違反工時遭裁罰之紀錄：2 分 2. 受評前 1 年度無違反工時遭裁罰之紀錄：0 分。 3. 受評前 1 年度有違反工時遭裁罰之紀錄：-2 分。	機關提供 書面資料

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
D 公司經營與管理 (滿分 34 分、法定項目 -6 分、額外加分項 1 分)	D1 旅客申訴處理情況	1. 旅客申訴案件及回覆	2 分	以評鑑期間內相關旅客申訴紀錄及管理作為評比依據。 1. 完整提供旅客申訴處理流程與案件處理紀錄：2 分。 2. 僅能提供旅客申訴處理流程，而未能提供案件處理情形紀錄：1 分。 3. 均未能提供旅客申訴處理流程及案件處理情形紀錄：0 分。	業者提供 書面資料
		2. 業者客服電話撥打測試	2 分	就網頁查詢或業者提供之客服電話進行電話訪查，以電話是否可正常使用、客服人員之服務態度及專業度為評比依據，以五等分量表進行評比。	客服電話 調查
	D2 監督管理	1. 減班或停航依規定報請航政機關備查並公告	最高 0 分 最低 -2 分	由機關提供受評年度之減班及停航備查清冊，再由受評業者提供相關公告佐證資料，以作為專案小組訪視評比之依據。 1. 減班或停航依規定報請航政機關備查並公告：0 分。 2. 減班或停航未依規定報請航政機關備查並公告：-2 分。	機關提供 書面資料 業者提供 書面資料 專案小組 評比
		2. 船舶故障導致停航次數	6 分	評鑑期間因船舶故障而導致停航次數作為評比依據。 1. 期間未發生船舶故障事故而停航：6 分。 2. 期間因船舶故障事故而停航次數 1-2 次(含)：2 分。 3. 期間因船舶故障事故而停航次數 3 次(含)以上：0 分。	機關提供 書面資料
		3. 海事案件發生次數	5 分	評鑑期間受評航線發生海事案件之次數作為評比；於評鑑期間有此缺失，且經主管機關查證屬實者，該業者及航線於當年度評鑑成績等第則不得列為優等。 1. 期間未發生海事案件：5 分。 2. 期間曾發生海事案件：0 分。	機關提供 書面資料
		4. 船舶開航率	6 分	以評鑑期間各航線扣除不可抗力或天候因素停航後之實際開航率為評比依據。 1. 開航率達 90%(含)以上：6 分。 2. 開航率達 80%(含)以上，未達 90%：4 分。 3. 開航率達 70%(含)以上，未達 80%：2 分。 4. 開航率低於 70%：0 分。	機關提供 書面資料

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
		5. 旅客個人資料保護作為	最高0分 最低-2分	以受評業者是否依規定完成個人資料保護執行計畫及辦理情形作為評比依據。 1. 確實完成個人資料保護執行計畫之提報，並落實執行：0分。 2. 確實完成個人資料保護執行計畫之提報，但未落實執行：-1分。 3. 未完成個人資料保護執行計畫之提報：-2分。	機關提供 書面資料 業者提供 書面資料 專案小組 評比
		6. 旅客名單上傳正確率 (額外加分項)	1分	一、名單上傳正確率 依機關所提供書面資料期間，各業者各班次之「名單上傳正確率」加以平均計算。 1. 98%以上：0.5分。 2. 96%(含)~98%(不含)：0.25分。 3. 未達96%：0分。 二、名單上傳率 依機關所提供書面資料期間，各業者之「名單上傳率(上傳次數/實際班次數)」進行評分。 1. 100%(全數上傳)：0.5分。 2. 95%(含)~100%(不含)：0.25分。 3. 未達95%：0分。	機關提供 書面資料
	D3 教育與熟悉 訓練	有無定期進行船員及救生、消防演習；及船員是否持有有效之專業訓練合格證書	最高2分 最低-2分	以業者提供之各式演練辦理之佐證資料(會議紀錄、照片、影片或相關證書等)為評比依據。 1. 每14日由船長負責指揮船員進行緊急應變、緊急逃生教育訓練，且船員持有有效之專業訓練合格證書：2分。 2. 超過14日未由船長負責指揮船員進行緊急應變、緊急逃生教育訓練，或船員未依規定持有有效之專業訓練合格證書：-2分。	業者提供 書面資料
D4 政策配合度 及其他積極管 理作為	1. 相關海運客運運輸政策 配合度	4分	以業者對於相關配合海運客運運輸政策，包含配合離峰時段或冷門季節加班船班、協助疏運、航班規劃合理性、「船舶安全營運與防止污染管理(NSM)」矯正措施、推動電子票證、船舶汰換、補貼款運用、網路購票服務或主管航政單位交辦及督導事項等政策之配合度為評比依據。	業者提供 書面資料 專案小組 評比	

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
				由專案小組訪視時，依業者提供相關配合推動之公文、感謝狀或活動紀錄等相關佐證資料進行綜合評比。	
		2. 公司創新管理，提供優於評鑑指標之相關具體作法	5分	業者針對公司創新管理，自主提昇服務品質之相關作為之具體作為，例如：強化船員素質、鼓勵進修與降低離職率、建置無障礙網頁服務或增置無障礙廁所等，提供相關書面資料（含公文、活動紀錄影像、會議紀錄、或相關證書等），由專案小組訪視時進行綜合評比。	業者提供書面資料 專案小組 評比
		3. 公司加強場站員工或船員進行外語能力提昇」之具體作為	2分	業者針對公司加強場站員工或船員進行外語能力提昇之具體作為，提供相關書面資料（含公文、活動紀錄影像、會議紀錄、或相關證書等），由專案小組訪視時進行評比。 1. 現行場站服務人員或船員至少1人已具備外語能力者：1分。 2. 提供場站、售票、客服等服務人員或船員外語能力進修之相關作為：1分。	業者提供書面資料 專案小組 評比
E無障礙友善及性別平等搭乘環境 (滿分8分、法定項目-10分、額外加分項5分)	E1 服務櫃台及服務鈴設施	場站服務櫃台設置高度、適當位置設置服務鈴	2分	一、具服務功能場站：指具備派駐之服務人員且設置服務櫃檯之場站。場站結構無論為鋼筋混凝土建築物，或貨櫃屋、組合屋等設施，能夠提供售票、旅客服務諮詢、候船引導等現場服務功能。 1. 依據「建築物無障礙設施設計規範」，主要以「膝蓋淨容納空間」為評分依據，係當輪椅使用者必須進入桌檯下部空間時，距可靠近之邊緣20公分之範圍內，淨空間之最小高度為65公分；距邊緣20至30公分處，淨空間之高度由65公分逐漸降低為25公分。 (1) 櫃台符合上述標準：1分。 (2) 櫃台不符合上述標準：0分。 2. 服務鈴高度應設置於距離地面高度70~100公分，且明顯之處。 (1) 服務鈴符合上述標準：1分。 (2) 服務鈴不符合上述標準或未設置：0分。 二、無服務功能場站：指未派駐服務人員，且無設置服務櫃檯之場站或停靠點。此類場站設施可能為(涼亭、公告欄等)，未具備服務人員與服務功能，無法提供現場售票、旅客服務諮詢等相關服務功能。	場站調查

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
				1. 能提供友善服務供身障人士解決其需求者：2分。 2. 無提供友善服務供身障人士解決其需求者：0分。	
	E2 岸接及斜坡設置情況	登離輪無障礙設備	最高0分 最低-2分	登離輪時是否落實使用岸接無障礙坡板或相關符合安全等效之替代設施，供相關人士登船之情形作為評比依據。 1. 岸接或斜坡設施有確實使用：0分。 2. 岸接或斜坡設施無確實使用：-2分。 3. 若使用階梯，其踏面應無鏤空，且平整、堅固、防滑，並設有扶手：0分，否則-2分。 ※曾獲相關岸接或斜坡設施補助者，若無受到海象或環境影響，應確實使用岸接，否則不可得分；未獲補助者，若可提供符合安全等效之替代設施(友善服務)，則可得分。	機關提供 書面資料 場站調查
	E3 船艙其他無障設施	1. 設置博愛座情況	最高0分 最低-2分	依船艙設置博愛座數量及其設施是否符合規範比例，且實際設置之情況作為評比依據。依「身心障礙者權益保障法」、「大眾運輸工具無障礙設施設置辦法」、「客船無障礙設施及設備規範」，應設置供身心障礙者及老弱婦孺優先乘坐之博愛座，比率不低於總座位數15%，應設於鄰近艙門、出入口或衛生設施處，不應影響緊急疏散，且於明顯處標示博愛座字樣，並視需要標示或播放提醒禮讓座位之警語；於評鑑期間有此缺失，且經主管機關查證屬實者，該業者及航線於當年度評鑑成績等第則不得列為優等。 1. 業者提供之船艙平面配置圖博愛座設置數量符合規範，且船艙內確實設置或標示；若為對號座或具有無障礙房間等船型，業者可針對無障礙需求者提供合適的服務：0分。 2. 業者提供之船艙平面配置圖博愛座設置數量符合規範，但船艙內未設置足夠數量或未明確標示：-1分。 3. 業者提供之船艙平面配置圖及船艙內博愛座均未依規範設置：-2分。	業者提供 資料 調查員登 船調查
		2. 設置輪椅席位情況	最高0分 最低-2分	一、106年後建造之船舶，於登船調查階段進行查核，評定標準如下： 1. 業者提供之船艙平面配置圖輪椅席位設置數量符合規範，且船艙內確實依規定設置或標示：0分。	業者提供 資料 調查員

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
				<p>2. 業者提供之船艙平面配置圖輪椅席位設置數量符合規範，但船艙內未設置足夠數量或未明確標示：-1分。</p> <p>3. 業者提供之船艙平面配置圖及船艙內輪椅席位均未依規範設置：-2分。</p> <p>二、106年前建造之船舶，於專案小組訪評階段由業者提供相關說明及佐證資料進行查核，評定標準如下：</p> <p>1. 無設置足夠數量之輪椅席，但可提供安全等效之服務(如人力協助入座或安排於合理區域並妥善固定輪椅)：0分。</p> <p>2. 無設置足夠數量輪椅席，且無提供安全等效之服務：-2分。</p>	登船調查 專案小組 評比
		3. 無障礙通道設施情況	最高0分 最低-2分	<p>以船舶上及船艙內設置無障礙通道設施是否符合規範，或既有船舶備有替代改善之等效措施，其實際設置之情況作為評比依據。依「客船無障礙設施及設備規範」，身心障礙旅客座位通往出入口及各項必要設施間應設置至少一條無障礙通道，且通道應平整、堅固、防滑，進入旅客必要使用設施前地面應無高差。</p> <p>一、各類船型</p> <p>1. 博愛座及輪椅席至船艙出入口之路徑通暢無阻，且門檻處設有斜坡板等符合無障礙規定之安全等效替代設施：0分。</p> <p>2. 博愛座及輪椅席至船艙出入口之路徑不易通行，或門檻處未設有斜坡板等符合無障礙規定之安全等效替代設施：-2分。</p> <p>二、RO-RO 駛上駛下船型</p> <p>1. 當有使用需求時，電梯可便於輪椅通行及使用：0分。</p> <p>2. 當有使用需求時，電梯不便於輪椅通行或無法使用(含人為因素)：-2分。</p>	調查員 登船調查

構面	評鑑準則	評分項目	配分	評分方式	蒐集方式
		4. 船舶輪椅束縛系統設置及操作	最高3分 最低-2分	<p>一、登船調查 輪椅束縛系統可正常使用：0分，否則-2分。</p> <p>二、書面資料 業者可完整提供無障礙演練佐證資料，演練內容應包含不同障別： 1. 輪椅束縛系統設施操作流程 2. 無障礙動線 3. 無障礙緊急應變 上述各項演練內容皆可提供者得3分；若僅有一種障別，或缺1項者得2分；缺2項者得1分；均無提供者得0分。</p>	業者提供 書面資料 調查員 登船調查
		5. 線上預訂無障礙座位(額外加分項)	1.5分	<p>1. 可透過線上預訂無障礙座(床)位：1.5分。 2. 不可透過線上預訂無障礙座(床)位：0分。</p>	業者提供 書面資料
		6. 提供聽障無障礙服務(額外加分項)	1.5分	<p>1. 有提供針對聽障者之相關服務流程或硬體設施：加分1.5分。 2. 無提供針對聽障者之相關服務流程或硬體設施：加分0分。</p>	業者提供 書面資料 專案小組 評比
	E4 性別平等	1. 性別友善環境	3分	<p>1. 辦公室、休息室、船舶依性別設置專用之空間或設施為評比標準：有設置者為1.5分，未設置者為0分。 2. 業者提供或推動員工工作與家庭平衡之相關性別友善之措施(如提供生育或托育補助、提供育兒空間、提供多模式班別由員工自由排定以照顧家庭、積極錄取已婚二度就業女、育嬰留職停薪後保證回職復薪等)：有提供者為1.5分，未提供者0分。</p>	業者提供 書面資料
		2. 性別平等具體作法(額外加分項)	2分	<p>以公司內部任一性別雇用人數占總員工數之比例為評比依據。 1. 任一性別雇用人數之比率不低於1/3，並設立女性福利措施者得2分。 2. 任一性別雇用人數之比率不低於1/3，但無設立女性福利措施者得1分。 3. 未達比例者得0分。</p>	業者提供 書面資料 專案小組 評比