

# 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

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，應轉知各業者就缺失項目限期改善，並將各業者評鑑等第上網公告。

(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)對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。

附件、評鑑指標表

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	調查方式
A.場站設施與服務 10分	A1 場站乘船資訊提供情況	1. 中英文航班時刻表標示情況	1分	1. 有中英文標示且標示清楚者得1分 2. 有標示但標示不清或未有英文標示者得0.5分 3. 皆無標示者得0分	場站調查
		2. 中英文票價資訊公告	1分		
		3. 候船室有無張貼旅客定型化契約	1分		
		4. 場站服務人員是否使用播音設備或引導乘客乘船服務	1分	1. 符合者得1分 2. 未提供或不符合者得0分	
	A2 場站服務人員友善度	場站服務人員穿著制服或可識別之服裝及佩戴識別證，服務態度及語言友善度	3分	場站服務人員是否穿著制服或可識別之服裝及佩戴識別證，服務態度及語言友善度(手語、中文、英語、閩南語、客語或原住民語、閩北(福州)語等)，以5等分量表評比，最高3分；最低0分。	場站調查
	A3 網站資訊提供及正確性	網站中英文乘船資訊提供	3分	業者是否有提供網站，且能清楚查詢中英文乘船資訊、票價、時間、無障礙航班資訊及其他注意事項者，最高3分；最低0分。 1. 業者有提供網站且能清楚查詢乘船資訊、票價、時間及其他注意事項、且能清楚查詢無障礙航班資訊者得3分。 2. 業者有提供網站卻部分未能清楚查詢乘船資訊、票價、時間、無障礙航班資訊及其	網路調查

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	調查方式
				他注意事項者得1分。 3.業者未提供網站或完全無法清楚查詢乘船資訊、票價、時間、無障礙航班資訊及其他注意事項者得0分。	
B.運輸工具設備與安全 20分	B1 船齡考核	船隊船齡考核情況	10分	1. 船齡未滿6年得10分 2. 船齡6年以上未滿11年得8分 3. 船齡11年以上未滿16年得6分 4. 船齡16年以上未滿21年得3分 5. 船齡21年以上得0分 計分方式以船隊各艘船得分，再依業者別平均計算之。	業者管理書面資料審查
	B2 船舶內部資訊服務	船舶空間平面圖、救生消防設施擺放示意圖及標示、緊急出入口示意圖及標示、禁菸標示、船上禁止乘客進入之處所及不可接近或觸摸設備之標示、申訴電話等相關標示	2分	1.船舶內部資訊提供完整者得2分。 2.船舶內部資訊提供每缺少左述一項者每項扣1分，至多扣2分。	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	船舶內部設施完整度(座椅及其他硬體設施)狀況 以5等分量表評比；最高2分；最低0分。 成績計算：登船調查結果=A 專家問卷結果=B 該項成績=(A+B)/2	登船調查 專家問卷調查
	B4 救生設備完整性 (救生衣、救生圈)	抽驗救生設備是否堪用	最高0分 最低-3分	1. 抽驗救生設備皆符合規範者得0分 2. 抽驗救生設備未能符合規範者得-3分	登船調查

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	調查方式
	或救生(筏)艇)				
	B5 旅客安全資訊廣播	船舶開航前是否確實播放安全資訊	最高 1 分 最低-1 分	船舶開航前是否確實撥放安全資訊(含手語、 中英語、閩南語、客語或原住民語、閩北語 (福州)語標示)，以 5 等分量表評比，最高 1 分；最低-1 分。 成績計算：登船調查結果=A 專家問卷結果=B 該項成績=(A+B)/2	登船調查 專家問卷調查
	B6 船舶消防設備設置	船舶消防設備設置情況	最高 0 分 最低-3 分	1. 船舶消防設備應有效並正常運作且置於正 確固定位置並能方便取用者得 0 分。 2. 船舶消防設備未符合有效並正常運作或置 於不正確位置無法方便取用者，上述任何 一項不合格者得-3 分。	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	依照船舶實際維修保養制度、技工人數、備 料情況、緊急應變能力及其他應變能力等提 供書面資料，並透過專業維修保養技師進行 書面資料評比，相關評分可至小數點後 2 位。	專案小組評比
C. 旅客服 務品質與 船員管理 25 分	C1 船班服務情況	1. 實際發船時間準確率	5 分	1. 船班準時出發或於 10 分鐘(含)內出發者得 5 分。 2. 船班早發或誤點超過 10-15 分鐘(含)者得 4 分。 3. 船班早發或誤點超過 15-20 分鐘(含)者得 3 分。 4. 船班早發或誤點超過 20-25 分鐘(含)者得 2	登船調查 專家問卷調查



評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	調查方式
				分。 5. 船班早發或誤點超過 25-30 分鐘(含)者得 1 分。 6. 船班早發或誤點超過 30 分鐘者得 0 分。 船班若屬機動臨時加班船或特殊情況早發或誤點不在此規範。 成績計算：登船調查結果=A 專家問卷結果=B 該項成績=(A+B)/2	
		2.船上服務人員之服裝儀容	1 分	服務人員服裝儀容是否整齊清潔，以 5 等分量表評比，最高 1 分；最低 0 分。 成績計算：乘客問卷結果=A 專家問卷結果=B 該項成績=A*0.7+B*0.3	乘客問卷調查 專家問卷調查
		3.船上服務人員態度及語言友善度	2 分	服務人員態度及語言友善度，以 5 等分量表評比，最高 2 分；最低 0 分。 成績計算：乘客問卷結果=A 專家問卷結果=B 該項成績=A*0.7+B*0.3	乘客問卷調查 專家問卷調查
		4.船艙內乘坐空間整齊清潔程度	2 分	船艙內乘坐空間是否整齊清潔，以 5 等分量表評比，最高 2 分；最低 0 分。 成績計算：乘客問卷結果=A 專家問卷結果=B 該項成績=A*0.7+B*0.3	乘客問卷調查 專家問卷調查

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	調查方式
		5.船艙內廁所設施維持整齊清潔且有定期維護	2分	船艙內廁所設施是否整齊清潔且有定期維護，以5等分量表評比，最高2分；最低0分。 成績計算：乘客問卷結果=A 專家問卷結果=B 該項成績=A*0.7+B*0.3	乘客問卷調查 專家問卷調查
		6.搭乘環境噪音、空調舒適性或油氣味	2分	搭乘環境是否船體本身噪音過大、船艙空調不舒適或有油氣味，以5等分量表評比，最高2分；最低0分。 成績計算：乘客問卷結果=A 專家問卷結果=B 該項成績=A*0.7+B*0.3	乘客問卷調查 專家問卷調查
		7.乘客搭乘滿意度	5分	搭乘此次航程之整體滿意度，以5等分量表評比，最高5分；最低0分。 成績計算：乘客問卷結果=A 專家問卷結果=B 該項成績=A*0.7+B*0.3	乘客問卷調查 專家問卷調查
C2 船員管理		1.船員出勤是否有酒測之量測	最高1分 最低-2分	1.業者訂有酒測施行辦法等相關規定，且船員於出勤時確實有進行酒測，並做成紀錄者得1分 2.船員於出勤時確實有進行酒測，並做成紀錄者得0分。 3.船員於出勤時確實有施做酒測，但未有記錄或記錄不全者得-1分。	業者管理書面 資料審查

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	調查方式
				4. 船員於出勤時未施做酒測者得-2分。 (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。)	
		2. 船員健康管理(體檢合格證明)	最高2分 最低-2分	業者是否每年對船員進行健康檢查(體檢合格證明)且針對有疑慮者有加以控管，以5等分量表評比，最高2分；最低-2分。 (依據「船員體格健康檢查及醫療機構指定辦法」相關規定，船員應在上船服務前接受體格檢查，在上船服務後接受定期健康檢查。雇用人不得僱用未檢具該辦法所定體格(健康)檢查證明書證明其體格適於船上工作之船員。船員體格檢查發現其體格不適於從事船上工作時，不得僱用。)	業者管理書面 資料審查
		3. 業者有無違反工時遭裁罰之紀錄	最高3分 最低-3分	1. 連續2年無超時紀錄者得3分 2. 年度無超時紀錄者得1分 3. 年度有超時紀錄者得-3分	業者管理書面 資料審查
D. 公司經營與管理 30分	D1 乘客申訴處理情況	1. 乘客申訴案件及回復	2分	針對評鑑期間內申訴資料及紀錄進行查核： 1. 能確實提供申訴資料紀錄及處理流程者得2分。 2. 未能確實提供申訴資料紀錄及處理流程者得0分。	業者管理書面 資料審查

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	調查方式
	D2 監督管理	2.業者客服電話撥打測試	2分	業者客服電話是否能正常撥打及協助解決疑問，及服務態度是否良好，以5等分量表評比，最高2分；最低0分。	客服電話調查
		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-3分	1.減班或停航依規定報請航政機關備查並公告者得0分。 2.減班或停航未依規定報請航政機關備查並公告者得-3分。	業者管理書面 資料審查
		2.船舶故障及海事案件次數	3分	評鑑期間船舶故障及海事案件次數，以5等分量表評比，最高3分；最低0分。	業者管理書面 資料審查
		3.船舶開航率	4分	扣除不可抗力或天候因素停航之開航率 1.開航率達90%(含)以上者得4分。 2.開航率達70%(含)以上未達90%者得2分。 3.開航率未達70%者得0分。	業者管理書面 資料審查
		4.購票便利性	2分	購買船票是否便利，以5等分量表評比，最高2分；最低0分。 成績計算：乘客問卷結果=A 專家問卷結果=B 該項成績=A*0.7+B*0.3	乘客問卷調查 專家問卷調查
		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(含無障礙設施服務操作訓練流程)	最高3分 最低-3分	1.業者定期辦理無障礙設施操作演練、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者，得3分。

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	調查方式
				2. 業者未辦理無障礙設施操作演練，但業者依規定每 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者，得 0 分。 3. 業者未確實辦理熟悉訓練或超過 14 日辦理訓練，或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者，上述任一項屬實者得-3 分。	
	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 (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、補貼款運用或網路購票服務等政策配合項目)	7 分	1. 業者針對相關配合海運客運運輸政策之配合時機或相關內容，本項目透過書面資料提供，依照配合項目每項給予 1 分至多 5 分；上述為專案小組評比，依據業者提供資料並透過專案小組進行書面資料評比，相關評分可至小數點後 2 位，此外針對下列項目具備者額外進行評比。 2. 提供網路購票服務者得 2 分。	專案小組評比
		2. 公司創新管理、強化船員專業素質、鼓勵進修與降低離職率及提升整體服務之具體作法	7 分	1. 業者針對公司創新管理、強化船員素質、鼓勵進修與降低離職率及提升整體服務之相關內容，本項目透過書面資料提供，依照配合項目每項給予 1 分至多 5 分；上述為專案小組評比，依據業者提供資料並透過專案小組進行書面資料評比，相關評分可至小數點後 2 位，此外針對下列項目具	專案小組評比

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	調查方式
				備者額外進行評比。 2. 櫃台服務人員具英文能力者，得 1 分。 3. 船上服務人員具英文能力者，得 1 分。	
E.無障礙 友善及性 別平等搭 乘環境 15 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(以上應考慮身障人士 規劃)	3 分	場站服務櫃台設置高度、適當位置設置服務 鈴，是否符合身障人士使用需求，以 5 等分量 表評比，最高 3 分；最低 0 分。 成績計算：乘客問卷結果=A 專家問卷結果=B 該項成績=A*0.7+B*0.3 (結帳櫃檯及服務台之檯面距地板面應為 70 公 分至 80 公分，且檯面下應符合膝蓋淨容納空 間 65 *30*25 公分之規定)	乘客問卷調查 專家問卷調查
	E2 岸接及斜坡設置情 況	登離輪無障礙設備	2 分	1.使用岸接無障礙斜坡板或以符合安全等效替 代設施供相關人士上船者得 2 分。 2.未使用岸接無障礙斜坡板或未以符合安全等 效替代設施供相關人士上船者得 0 分。	場站調查
	E3 船艙其他無障礙設 施	1.設置博愛座情況	最高 3 分 最低-3 分	1.船艙設置博愛座數量及其設施優於規範者得 3 分。 2.船艙設置博愛座數量及其設施合乎規範者得 0 分。	登船調查

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	調查方式
				3.船艙設置博愛座數量及其設施未合乎規範者得-3分。 (比率不低於總座位數 15%，並於明顯處標示博愛座字樣，座位應鄰近艙門、出入口或衛生設施處，且不應影響緊急疏散)	
		2.設置輪椅席位情況	最高 3 分 最低-3 分	1.船艙設置輪椅席位數量及其設施優於規範者得 3 分。 2.船艙設置輪椅席位數量及其設施合乎規範者得 0 分。 3.船艙設置輪椅席位數量及其設施未合乎規範者得-3 分。 (總座位數 50 席以下者至少設置 1 席、總座位數超過 50 席者，每 100 人或其餘數至少設置 1 席；每個輪椅區之輪椅空間之寬度應不小於 75 公分且長度不小於 130 公分，輪椅席位繫固系統應包括至少 2 個固定點和 1 個骨盆式束縛。)	登船調查
		3.無障礙通道設施情況	最高 0 分 最低-4 分	1.進入船艙無門檻等障礙，或已設有斜坡板等符合無障礙規定之設施設備，或以符合安全等效替代設施供相關人士進入船艙者得 0 分。 2.進入船艙有門檻等障礙，或未設有斜坡板等符合無障礙規定之設施設備，或未以符合安全等效替代設施供相關人士進入船艙者得-4	登船調查

評鑑項目	評鑑指標	評分項目	配分	評分方式	調查方式
				分。	
	E4 性別平等	性別平等具體作法	2分	1.公司內部任一性別雇用人數占總公司不低於1/3，並設立女性福利措施者得1分，未達比率或無相關措施者得0分。 2.公司女性董監事比率達1/3以上標準者得1分，未達1/3標準者得0分。	業者管理書面資料審查
			2分	業者是否為乘客及船員設置不同性別專用廁所及休息室或其他專用設施。 1.有設置者得2分。 2.未設置者得0分。	業者管理書面資料審查