

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 | 1. 有中文及英文標示且完整清楚：1分 2. 僅有中文或英文標示，或內容不清楚：0.5分 3. 皆無標示：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 | 1. 有張貼且內容完整清楚：1分 2. 有張貼但內容不完整或辨識度低：0.5分 3. 完全未張貼：0分 | |
| | | 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 | 1. 使用播音設備或由服務人員提供登船導引服務：1分 2. 未提供任何登船導引服務：0分 | |
| | A2場站服務友善度 | 1. 場站服務人員服裝儀容及識別 | 1分 | 1. 完整穿著制服及佩戴識別證：1分。 2. 僅穿著制服或僅佩戴識別證：0.5分。 3. 無制服及識別證：0分 | 場站調查 |
| | | 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 | 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、中文、英語、閩南語、客語、原住民語、閩北(福州)語、或其他語言等。 1. 使用上述語言服務達3項(含)以上：1分。 2. 使用上述語言服務達2項：0.5分。 3. 使用上述語言服務僅1項：0分。 | |
| A3網站資訊提供及正確性 | 網站中英文乘船資訊提供 | 3分 | 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，應提供之乘船資訊包含票價、航班時刻(含無障礙航班)及其他注意事項等。 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)及其他注意事項等乘船資訊：3分。 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)及其他注意事項等乘船資訊：2分。 | 網路調查 | |

| 構面 | 評鑑準則 | 評分項目 | 配分 | 評分方式 | 蒐集方式 |
|-------------------------------|---------------------------|---|---------------|--|-------------------|
| | | | | 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（含無障礙航班）及其他注意事項等乘船資訊：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）及其他注意事項等乘船資訊：0分 | |
| B運輸工具設備與安全 (滿分19分、法定項目-8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；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。 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 | 船舶客艙內部包含座椅及其他硬體設備等設施之整潔及完好程度，以五等分量表進行評比。 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，該航商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 2. 救生設備未能符合規範，或受阻礙而無法取用：-2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 |
|----------------------------------|-------------|-----------------|---------------|---|--|
| | 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2分 最低-2分 | 依大眾運輸工具播音語言平等保障法第六條第2項規定「從事國際交通運輸之大眾運輸工具，其播音服務至少應使用一種本國族群慣用之語言」。故依船舶開航前是否確實播放安全資訊及提供之語言種類數量為評分依據，語言種類可包含手語（跑馬燈或螢幕顯示）、中英語、閩南語、客語、原住民語、閩北語(福州)語或其他語言等。標示) 1. 確實播放且語言種類達3種(含)以上：2分。 2. 確實播放且語言種類達2種：1分。 3. 確實播放但語言種類僅1種：0分。 4. 未播放任何安全資訊：-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 |
| | 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，該航商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 或乘客 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。 | 機關提供書 面資料 業者提供書 面資料 專案小組評 比 |
| C 旅客服務品質與船員管理 (滿分28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。 | 調查員 登船調查 專家問卷調 查 |

| 構面 | 評鑑準則 | 評分項目 | 配分 | 評分方式 | 蒐集方式 |
|----|------|---------------------|----|---|--------------------------|
| | | | | 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 | |
| | | 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) | 旅客問卷調查 專家問卷調查 |
| | | 3. 船上服務人員態度及語言友善度 | 2分 | 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) | 旅客問卷調查 專家問卷調查 |
| | | 4. 船艙內乘坐空間整齊清潔程度 | 2分 | 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) | 旅客問卷調查 專家問卷調查 |
| | | 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) | 旅客問卷調查 專家問卷調查 |
| | | 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) 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 | 旅客問卷調查 專家問卷調查 網路調查 |

| 構面 | 評鑑準則 | 評分項目 | 配分 | 評分方式 | 蒐集方式 |
|--------|------|-------------------|---------------|--|----------|
| | | | | <p>自助購票設備等提供之服務作為評比依據。</p> <p>(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</p> <p>(2) 於官網提供購票資訊，但需透過電話、傳真、社群軟體、或 EMAIL 等方式完成訂票及付款確認：1分</p> <p>3. 未提供相關網路購票服務：0分</p> | |
| C2船員管理 | | 1. 船員出勤是否實施酒測 | 最高0分 最低-2分 | <p>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」，故依航商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，但未有記錄或記錄不完整或未實施酒測之情事，且經主管機關查證屬實者，該航商及航線於當年度評鑑成績等第則不得列為優等。</p> <p>1. 船員於每趟次出勤前落實酒測，並做成紀錄：0分。</p> <p>2. 船員於每趟次出勤前有施做酒測，但未有記錄或記錄不完整：-1分。</p> <p>3. 船員於每趟次出勤前未實施酒測：-2分。</p> | 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 | <p>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。」，故以航商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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>3. 未實施任何船員體檢或健康管理作為：-2分。</p> | 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 | <p>由相關主管機關提供受評航商近二年違反工時遭裁罰之紀錄，作為評比依據</p> <p>1. 受評年度前連續2年均無違反工時遭裁罰之紀錄：2分。</p> | 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 |
|-----------------------------|------------|------------------------|---------------|--|----------------------|
| | | | | 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。 | |
| D公司經營與管理 (滿分33分、法定項目-6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，再由受評航商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 |
| | | 2. 船舶故障導致停航次數 | 4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：4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 | 4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，該航商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：4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 |
| | | 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。 | 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 |
|---------------------------|------------------|---|--|--|--------------------|
| | | | | 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。 | 專案小組訪視 |
| | 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2分 最低-2分 | 以航商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. 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：2分。 2. 未辦理無障礙設施操作演練，但依規定每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：0分。 3. 未確實辦理無障礙設施操作演練、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：上述任一項屬實：-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 | 5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。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。 | 業者提供書面資料 專案小組評比 |
| 2. 公司創新管理，提供優於評鑑指標之相關具體作法 | | 6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、活動紀錄影相、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 | |

| 構面 | 評鑑準則 | 評分項目 | 配分 | 評分方式 | 蒐集方式 |
|--|--------------|------------------------------|---------------|--|--------------------|
| | | 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、活動紀錄影相、會議紀錄、或相關證書等），由專案小組訪視時進行評比。 1. 現現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10分、法定項目-6分、額外加分項2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 | 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，將以場站服務櫃台及服務鈴等設置高度是否符合身障人士使用需求為評比依據，以五等分量表進行評比。 | 場站調查 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 | 以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. 歷年曾獲相關岸接或斜坡設施補助者：已確實使用：2分，否則0分。 2. 未曾獲相關岸接或斜坡設施補助者：使用符合安全等效之替代設施：2分，否則0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2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「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，該航商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優於規範，且船艙內確實設置並清楚標示：2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，且船艙內確實設置或標示：0分。 3. 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。 4. 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 |

| 構面 | 評鑑準則 | 評分項目 | 配分 | 評分方式 | 蒐集方式 |
|----|--------|------------------------|---------------|---|----------------------------|
| | | 2. 設置輪椅席位情況 | 最高2分 最低-2分 | <p>以船舶上及船艙內設置輪椅席位是否符合規範，且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」，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，且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。）</p> <ol style="list-style-type: none"> 業者提供之船艙平面配置圖輪椅席位設置數量優於規範，且船艙內確實設置並清楚標示：2分。 業者提供之船艙平面配置圖輪椅席位設置數量符合規範，且船艙內確實設置或標示：0分。 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。 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。 | 業者提供資料 調查員 登船調查 |
| | | 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> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 | 調查員 登船調查 |
| | | 1. 性別友善環境 | 2分 | <p>以受評航商之辦公環境、員工休息室、或場站及船舶之廁所等環境，是否依性別設置專用之空間或設施為評比標準。</p> <ol style="list-style-type: none"> 有設置者得2分。 未設置者得0分。 | 業者提供書 面資料 |
| | E4性別平等 | 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。</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 未達比例者得0分。 | 業者提供書 面資料 專案小組 評比 |
| | | | | | |