

# 交通部航港局營運與服務績優客船及載客小船選拔實施要點

104 年 05 月 06 日航務字第 1041610402 號函訂定

104 年 11 月 12 日航務字第 1041610964 號函修正

105 年 09 月 19 日航務字第 1051610669 號函修正

## 一、辦理目的：

客船、載客小船為我國水上運輸之重要交通工具，交通部航港局(以下簡稱本局)為提升載客船舶航行安全及營運服務，持續推動各項強化管理作為，特舉辦營運與服務績優客船及載客小船選拔活動，以表揚業者對維護乘客安全及服務之努力。

## 二、考評作業時間：

績優客船及載客小船選拔每年辦理一次，初評於十二月底前完成，複評於次年一月底前完成。

## 三、選拔對象：

經營我國內水、沿海、外海或國際航線之國籍船舶運送業及載客小船經營業所營運之客船及載客小船。

## 四、選拔項目：

### (一) 營運及服務績優客船：

專注旅客與船員安全、具有卓越船舶維護航行安全及營運服務表現之客船。

### (二) 營運及服務績優載客小船：

專注旅客與船員安全、具有卓越船舶維護航行安全及營運服務表現之載客小船。

### (三) 特殊貢獻獎：

對客船、載客小船營運安全與服務標準提升有特殊貢

獻且有具體實績者，如：營運安全與服務創新實例、營運安全與服務訓練及投資、旅客安全與服務宣導等。前項各獎項得由業者自薦，於每年十一月底前檢具相關資料報送本局辦理初評。

五、複評委員會(以下簡稱委員會)之設置：

- (一) 委員會置委員七人，其中一人為召集人，由本局副局長兼任，其餘委員由船舶、船員、航務組各指派一人及外聘學者專家三人派兼之，任期為二年。
- (二) 委員會開會時，應有三分之二以上委員出席始得開議，出席委員二分之一以上同意始得決議。
- (三) 委員會事務性業務由航務組辦理。

六、選拔方式：

- (一) 選拔項目(一)及(二)由各航務中心就業管轄區薦選之國籍客船及載客小船進行初評，應檢具「營運與服務績優客船考評評分表」及「營運與服務績優載客小船考評評分表」(由航務中心初評，格式如附件一及附件二)，及書面審查相關文件(一式十份)報送委員會複評(各航務中心推薦艘數如附件三)。
- (二) 選拔項目(三)由航務組就國籍客船及載客小船具有特殊貢獻者擇優推薦，應檢具「績優具體事蹟表」(格式如附件四)報送委員會複評。
- (三) 委員會複評時由各航務中心及航務組列席說明，經委員會複評選出績優之船舶。如有必要時，委員會得針對複評之客船及載客小船進行實地考評。

- (四) 實地考評及訪查相關事宜由各航務中心協助辦理。
- (五) 薦選船舶評鑑前一年度及當年度須無可歸責之海事案件、檢查之重大違規紀錄，或違反航港法規相關規範受有行政處分，且初評分數須達八十分以上者，始得報送委員會，委員會得依初評推薦件數、評審結果，彈性調整得獎名額。

#### 七、表揚方式：

- (一) 委員會複評結果由航務組簽報局長核定後，辦理公開表揚頒發獎牌或獎狀，並公告於本局網站以資獎勵。
- (二) 獎項評定後到頒獎典禮前，如得獎者發生航安相關事件，得由航務組簽報局長同意後，暫時保留其得獎資格，俟經委員會討論確定後，取消其得獎資格。
- (三) 各選拔項目之得獎者，自獲獎之日起一年內，因重大違失致航安事件或違反航港法規相關規範受有行政處分者，得經委員會審議通過，簽奉核准後，追回其榮譽。
- (四) 薦選船舶獲獎時，辦理初評單位之績優人員給予敘獎，以資鼓勵。

#### 八、經費來源及運用：

委員會、實地考評、獎牌或獎狀製作和頒獎典禮等各項行政開支，由本局相關業務費用項下支應。

## 附件一、營運與服務績優客船考評評分表

受評船舶船名：\_\_\_\_\_

受評船舶之營運者：\_\_\_\_\_

受評船舶營運之航線：\_\_\_\_\_

初評單位：\_\_\_\_\_ 日期： 年 月 日

評分項目	評分指標	評分項目	配分	得分
(A) 場站設施 與服務 15分	(A1) 候船設施與 服務 7分	1. 候船室設有旅客服務台及服務人員	2	
		2. 服務人員有穿著制服	1	
		3. 服務人員有配戴識別證	1	
		4. 設置播音設備或服務人員引導及通知乘客乘船之服務	1	
		5. 服務人員於碼頭協助乘客安全上下船及登輪安全措施	2	
	(A2) 乘船資訊服 務 8分	1. 班次時刻表標示清楚	2	
		2. 靠泊碼頭、營運航線示意圖標示明確	1	
		3. 票價表標示清楚明確	2	
		4. 候船室提供轉乘資訊服務	1	
		5. 候船室張貼旅客定型化契約告示	2	
(B) 運輸工具 設備與安 全 50分	(B1) 船齡指標 10分	1. 船齡未滿 13 年	10	
		2. 船齡 13 年以上未滿 16 年	8	
		3. 船齡 16 年以上未滿 21 年	6	
		4. 船齡 21 年以上未滿 22 年	5	
		5. 船齡 22 年以上未滿 23 年	4	
		6. 船齡 23 年以上未滿 24 年	3	
		7. 船齡 24 年以上未滿 25 年	2	
		8. 船齡 25 年以上未滿 26 年	1	
		9. 船齡 26 年以上	0	
	(B2) 船舶設備舒 適度 5分	1. 船艙內提供盥洗設施，且維持清潔及正常可使用	1	
		2. 船艙內座椅完好與整潔	1	
		3. 船身內外保持完好與整潔	1	
		4. 行李放置空間足夠且適當管理	1	
		5. 船艙內環境舒適、整潔並禁煙	1	
	(B3) 船舶設備及 紀錄 35分	1. 船舶航海日誌詳實填寫	2	
		2. 船舶輪機日誌詳實填寫	2	
		3. 船舶內救生衣應依規定配合逃生路線置放並清楚標示及保持良好狀態	2	
4. 船舶內消防安全設備應依規定置放並清楚標示及保持良好狀態，且配置使用方法圖解		2		
5. 船舶內逃生設備應依規定置放並清楚標示及保持良好狀態		2		
6. 落實船舶維修保養制度及執行狀況		2		
7. 例行檢查紀錄完備(包含主輔機、船體、導航及逃生設備)		2		

		8. 依規定辦理緊急應變演練	2		
		9. 評鑑前一年度及當年度無故障事件	2		
		10. 張貼且正確之應急部署表	2		
		11. 填寫航前自主檢查表單	2		
		12. 辦理救生、滅火之演練	2		
		13. 客船安全證書懸示於船上明顯處	2		
		14. 各乘客甲板之乘客配置圖懸示於船上明顯處	2		
		15. 評鑑前一年度及當年度抽查無缺失紀錄	2		
		16. 船上設置無障礙設備及設施	2		
		17. 乘客救生衣穿著之安全宣導(含穿著示範)	2		
		18. 緊急應變措施宣導(含乘客緊急集合點之安全宣導)	1		
(C)旅客服務品質與船員管理 15分	(C1) 船員管理及服務 10分	1. 船員出勤前實施酒精檢測並做成紀錄	2		
		2. 船員有穿著制服且服務熱忱親切	1		
		3. 船員無超時工作	2		
		4. 配有合格適任及數量之船員	2		
		5. 船員接受定期健康檢查並檢查合格	1		
		6. 船上公告經航政機關備查之船員工作守則	1		
		7. 船上備置必要之藥品及醫療設備	1		
	(C2) 申訴處理 5分	1. 設置申訴服務電話於船艙內標示清楚	1		
		2. 設置申訴服務電話於候船室標示清楚	1		
		3. 申訴案件能妥善處理及回復並有紀錄可查	1		
		4. 船艙內設置乘客意見卡及箱	1		
		5. 候船室設置乘客意見卡及箱	1		
	(D) 公司經營與管理 20分	(D1) 教育訓練 5分	定期實施船員及服務人員教育訓練	5	
		(D2) 監督管理 10分	1. 發航前備妥乘客名冊	2	
2. 依登記之航線及船期表航行			2		
3. 減班或停航依規定報請航政機關備查			2		
4. 班船準時開航(航班提早或超過預訂發船時間均算未準點)			2		
5. 因不可抗力因素停航，即時周知旅客			2		
(D3) 政策配合度 5分		與相關主管機關配合度	5		
<b>總得分數</b>					
<b>建議事項</b>					

備註：以船舶航行之水域為初評單位，涉及跨域二個航務中心者，由航務組協調認

定。

## 附件二、營運與服務績優載客小船考評評分表

受評船舶船名：\_\_\_\_\_

受評船舶之營運者：\_\_\_\_\_

受評船舶營運之航線：\_\_\_\_\_

初評單位：\_\_\_\_\_ 日期： 年 月 日

評分項目	評分指標	評分項目	配分	得分
(A) 場站設施 與服務 15分	(A1) 候船設施與 服務 7分	1. 候船室設有旅客服務台及服務人員	2	
		2. 服務人員有穿著制服	2	
		3. 服務人員有配戴識別證	1	
		4. 設置播音設備或服務人員引導及通知乘客乘船之 服務以及登輪安全措施	2	
	(A2) 乘船資訊服 務 8分	1. 班次時刻表標示清楚	2	
		2. 靠泊碼頭、營運航線示意圖標示明確	2	
		3. 票價表標示清楚明確	2	
		4. 候船室提供轉乘資訊服務	2	
(B) 運輸工具 設備與安 全 50分	(B1) 船齡指標 10分	1. 船齡未滿 13 年	10	
		2. 船齡 13 年以上未滿 16 年	8	
		3. 船齡 16 年以上未滿 21 年	6	
		4. 船齡 21 年以上未滿 22 年	5	
		5. 船齡 22 年以上未滿 23 年	4	
		6. 船齡 23 年以上未滿 24 年	3	
		7. 船齡 24 年以上未滿 25 年	2	
		8. 船齡 25 年以上未滿 26 年	1	
		9. 船齡 26 年以上	0	
	(B2) 船舶設備舒 適度 5分	1. 船艙內座椅完好與整潔	2	
		2. 船身內外保持完好與整潔	1	
		3. 船艙內環境舒適、整潔並禁煙	2	
	(B3) 船舶設備及 紀錄 35分	1. 船舶內救生衣應依規定置放配合逃生路線並清楚 標示及保持良好狀態	3	
		2. 船舶內消防安全設備應依規定置放並清楚標示及 保持良好狀態	2	
		3. 船舶內逃生設備應依規定置放並清楚標示及保持 良好狀態，且配置使用方法圖解	2	
		4. 落實船舶維修保養制度及執行狀況	3	
		5. 例行檢查紀錄完備(包含主輔機、船體、導航及 逃生設備)	2	
		6. 依規定辦理緊急應變演練	2	

		7. 評鑑前一年度及當年度無故障事件	2	
		8. 張貼且正確之應急部署表	2	
		9. 填寫航前自主檢查表單	3	
		10. 辦理救生、滅火之演練	3	
		11. 小船執照懸示於船上明顯處	2	
		12. 各乘客甲板之乘客配置圖懸示於船上明顯處	2	
		13. 評鑑前一年度及當年度抽查無缺失紀錄	2	
		14. 船上設置無障礙設備及設施	2	
		15. 乘客救生衣穿著之安全宣導(含穿著示範)	3	
(C)旅客服務品質與船員管理 15分	(C1) 船員管理及服務 10分	1. 船員出勤前實施酒精檢測並做成紀錄	2	
		2. 船員有穿著制服且服務熱忱親切	2	
		3. 船員無超時工作	2	
		4. 配有合格適任及數量之船員	2	
		5. 船員接受定期健康檢查並檢查合格	1	
		6. 船上備置必要之藥品及醫療設備	1	
	(C2) 申訴處理 5分	1. 設置申訴服務電話於船艙內標示清楚	1	
		2. 設置申訴服務電話於候船室標示清楚	1	
		3. 申訴案件能妥善處理及回復並有紀錄可查	1	
		4. 船艙內設置乘客意見卡及箱	1	
		5. 候船室設置乘客意見卡及箱	1	
(D) 公司經營與管理 20分	(D1) 教育訓練 5分	定期實施船員及服務人員教育訓練	5	
	(D2) 監督管理 10分	1. 依登記之航線及船期表航行	2	
		2. 減班或停航依規定報請航政機關備查	2	
		3. 班船準時開航(航班提早或超過預訂發船時間均算未準點)	3	
		4. 因不可抗力因素停航，即時周知旅客	3	
	(D3) 政策配合度 5分	與相關主管機關配合度	5	
	<b>總得分數</b>			
<b>建議事項</b>				

備註：以船舶航行之水域為初評單位，涉及跨域二個航務中心者，由航務組協調認

定。



附件三、各航務中心推薦船舶艘數表

選拔項目	轄區	推薦艘數上限
營運與服務 績優客船	北部航務中心	二艘
	中部航務中心	二艘
	南部航務中心	三艘
	東部航務中心	一艘
營運與服務 績優載客小船	北部航務中心	二艘
	中部航務中心	三艘
	南部航務中心	四艘
	東部航務中心	一艘

## 附件四、績優具體事蹟表

受薦船舶船名：\_\_\_\_\_

受薦船舶之營運者：\_\_\_\_\_

受薦船舶營運之航線：\_\_\_\_\_

推薦單位：\_\_\_\_\_ 日期： 年 月 日

### 具體特殊貢獻事蹟

營運安全與服務創新實例、營運安全與服務訓練與投資、旅客安全與服務宣導等有特殊貢獻之客船或載客小船。事蹟皆須檢附相關文件或照片佐證。