

附件一：國籍民用航空運輸業營運與服務評鑑評分表－有問卷調查者

評鑑項目	評鑑指標	計分方式	級距或項目	得分區間
營運 (權重：70%，基準分數為80分)	班機出發準點率	以評鑑期間平均班機出發準點率（扣除不可歸責業者因素）予以計分；本項加(扣)分以內插法方式計算，範圍為+10~-10分。	出發準點率 $\leq$ 98%	-10
			98% $<$ 出發準點率 $\leq$ 98.5%	-10 ~ -5
			98.5% $<$ 出發準點率 $\leq$ 99%	-5 ~ 0
			99% $<$ 出發準點率 $\leq$ 99.5%	0 ~ +5
			99.5% $<$ 出發準點率 $\leq$ 100%	+5 ~ +10
	班表執行率	以評鑑期間平均班表執行率【班表執行率=（表定班次-可歸責之取消班次）÷表定班次】予以計分；本項加(扣)分以內插法方式計算，範圍為+10~-10分。	班表執行率 $\leq$ 98.5%	-10
			98.5% $<$ 班表執行率 $\leq$ 99%	-10 ~ -5
			99% $<$ 班表執行率 $\leq$ 99.25%	-5 ~ 0
			99.25% $<$ 班表執行率 $\leq$ 99.5%	0 ~ +5
			99.5% $<$ 班表執行率 $\leq$ 100%	+5 ~ +10
	拒絕登機	以評鑑期間乘客因可歸責於業者因素導致無法登機之每萬名乘客之發生數予以計分；本項扣分以內插法方式計算，範圍為0~-5分。	每萬名乘客之發生數 $<$ 0.5	不扣分
			0.5 $\leq$ 每萬名乘客之發生數 $<$ 1	0 ~ -1
			1 $\leq$ 每萬名乘客之發生數 $<$ 1.5	-1 ~ -2
			1.5 $\leq$ 每萬名乘客之發生數 $<$ 2	-2 ~ -3
			2 $\leq$ 每萬名乘客之發生數 $<$ 2.5	-3 ~ -4
			2.5 $\leq$ 每萬名乘客之發生數 $<$ 3	-4 ~ -5
			3 $\leq$ 每萬名乘客之發生數	-5
	行李處理	以評鑑期間每十萬名乘客行李遺失、損毀、延遲或遭偷竊之發生數予以計分；本項扣分以內插法方式計算，範圍為0~-5分。	每十萬名乘客之發生數 $<$ 0.5	不扣分
			0.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 1	0 ~ -1
			1 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 1.5	-1 ~ -2
			1.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 2	-2 ~ -3
			2 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 2.5	-3 ~ -4
			2.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 3	-4 ~ -5
			3 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數	-5
	抱怨	反映缺失 以評鑑期間每十萬名乘客申訴案件數之類別屬反映航空公司缺失者予以計分；本項扣分以內插法方式計算，範圍為0~-2.5分。	每十萬名乘客之發生數 $<$ 1	不扣分
			1 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 1.5	0 ~ -0.5
			1.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 2	-0.5 ~ -1
			2 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 2.5	-1 ~ -1.5
			2.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 3	-1.5 ~ -2
			3 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 3.5	-2 ~ -2.5
			3.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數	-2.5
		處理不當 以評鑑期間每十萬名乘客申訴案件數屬處理不當者予以計分；本項扣分以內插法方式計算，範圍為0~-2.5分。	每十萬名乘客之發生數 $<$ 0.5	不扣分
			0.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 1	0 ~ -0.5
			1 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 1.5	-0.5 ~ -1
			1.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 2	-1 ~ -1.5
			2 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 2.5	-1.5 ~ -2
			2.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 3	-2 ~ -2.5
			3 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數	-2.5

				3≤每十萬名乘客之發生數	-2.5
資 訊 ( 權 重： 20%)	E化 服務 (權重： 60%，基準 分數為 60分)	電 子 登 機 證 或 自 助 報 到 機 使 用 率	以評鑑期間使用智慧型手機、 行動電子裝置下載電子登機證 報到或使用機場自助報到機完 成報到者，兩者總計之使用率 予以計分；本項加分以內插法 方式計算，範圍為0~+20分。	總計使用率＜10%	0 ~ +2
				10%≤總計使用率＜15%	+2 ~ +4
				15%≤總計使用率＜20%	+4 ~ +6
				20%≤總計使用率＜25%	+6 ~ +8
				25%≤總計使用率＜30%	+8 ~ +10
				30%≤總計使用率＜35%	+10~ +11
				35%≤總計使用率＜40%	+11~ +12
				40%≤總計使用率＜45%	+12~ +13
				45%≤總計使用率＜50%	+13~ +14
				50%≤總計使用率＜55%	+14~ +15
				55%≤總計使用率＜60%	+15~ +16
				60%≤總計使用率＜65%	+16~ +17
				65%≤總計使用率＜70%	+17~ +18
				70%≤總計使用率＜75%	+18~ +19
				75%≤總計使用率＜80%	+19~ +20
				80%≤總計使用率	+20
	服 務 項 目	以評鑑期間是否提供相關服務 項目予以計分；由航空公司依 右列各項服務提報，經國籍民 用航空運輸業營運及服務評鑑 委員會(以下簡稱評鑑委員會) 審定後每項加1分，本項分數最 高以20分計算。	app 服務：訂位購票、即時航班 異動資訊、報到預辦登機、班機 到離資訊、行程管理、促銷方案 資訊、免稅品預訂、飛行常客網 路會員。	0~ +20	
			網站服務：訂位購票、即時航班 異動資訊、報到預辦登機、班機 到離資訊、行程管理、促銷方案 資訊、免稅品預訂、飛行常客網 路會員。		
			其他服務：出發前e-mail或簡訊通 知、行李資訊、服務資訊及其他 。		
	網站服務 (權重： 40%，基準 分數為 70分)	經評鑑委員會委員實際至網站 操作使用後予以評分；其中各 委員評比分數中最高及最低分 者不列入計分。	操作便利性：包含消費者可迅速 上手、容易取得所需資訊及無障 礙網頁之提供等面向。	0~ +30	
			資訊正確性：包含資訊即時更新 、規定條列化及用字語意明確等 面向。		
			內容完整性：包含旅程前中後相 關資訊完整度、相關附加訊息完 整度及網站導覽功能等面向。		

問卷調查 (權重：10%)	由民航局委託專業機構辦理問卷調查，評鑑委員會依調查結果予以計分，範圍為0~+100分。	問卷調查各構面及問項交由委託之專業機構進行設計。	0~ +100
------------------	---	--------------------------	---------

- 註：1.各航空站及桃園機場公司應於每月五日前填具上月業者班機出發準點率及取消班次等統計資料送本局空運組彙整。
- 2.各業者應於每季第一個月五日前填具上一季拒絕登機、行李處理及辦理本局（含所屬各航空站）及桃園機場公司受理之乘客申訴案件等彙整表（附件一之一）送本局空運組彙整。
- 3.本局所屬各航空站及桃園機場公司應於每季第一個月五日前填具上一季函請各業者回復辦理之乘客申訴案件彙整表（附件一之二）送本局空運組彙整，俾供本局進行查核作業；若無相關案件，則不須提送。
- 4.各業者應於辦理評鑑當年之七月十五日前將評鑑期間有關E化服務資料送本局空運組彙整。

附件一之一

航空公司辦理民航局（含所屬各航空站）及桃園機場公司受理之乘客申訴案件彙整表

序 號	所受理之公文 資訊			抱怨/ 讚揚 /建議	乘客 姓名	內容摘要	航空公司辦理 情形	乘客之回 應	案件處理 時間(日)
	發文 單位	發文 字號	發文 日期						

備註：填報空間不足者可依本表格式自行延伸。

附件一之二

民國 年 月至 月

航空公司回復民航局所屬各航空站及桃園機場公司函請辦理之乘客申訴案件彙整表

序 號	發文日 期	發文字 號	乘客姓 名	申訴對 象(航空 公司)	內容摘要	備註

備註：填報空間不足者可依本表格式自行延伸。

附件一之三（删除）

附件二：國籍民用航空運輸業營運與服務評鑑評分表－無問卷調查者

評鑑項目	評鑑指標	計分方式	級距或項目	得分區間
營運 (權重：75%，基準分數為80分)	班機出發準點率	以評鑑期間平均班機出發準點率（扣除不可歸責業者因素）予以計分；本項加(扣)分以內插法方式計算，範圍為+10~-10分。	出發準點率 $\leq$ 98%	-10
			98% $<$ 出發準點率 $\leq$ 98.5%	-10 ~ -5
			98.5% $<$ 出發準點率 $\leq$ 99%	-5 ~ 0
			99% $<$ 出發準點率 $\leq$ 99.5%	0 ~ +5
			99.5% $<$ 出發準點率 $\leq$ 100%	+5 ~ +10
	班表執行率	以評鑑期間平均班表執行率【班表執行率=（表定班次-可歸責之取消班次）÷表定班次】予以計分；本項加(扣)分以內插法方式計算，範圍為+10~-10分。	班表執行率 $\leq$ 98.5%	-10
			98.5% $<$ 班表執行率 $\leq$ 99%	-10 ~ -5
			99% $<$ 班表執行率 $\leq$ 99.25%	-5 ~ 0
			99.25% $<$ 班表執行率 $\leq$ 99.5%	0 ~ +5
			99.5% $<$ 班表執行率 $\leq$ 100%	+5 ~ +10
	拒絕登機	以評鑑期間乘客因可歸責於業者因素導致無法登機之每萬名乘客之發生數予以計分；本項扣分以內插法方式計算，範圍為0~-5分。	每萬名乘客之發生數 $<$ 0.5	不扣分
			0.5 $\leq$ 每萬名乘客之發生數 $<$ 1	0 ~ -1
			1 $\leq$ 每萬名乘客之發生數 $<$ 1.5	-1 ~ -2
			1.5 $\leq$ 每萬名乘客之發生數 $<$ 2	-2 ~ -3
			2 $\leq$ 每萬名乘客之發生數 $<$ 2.5	-3 ~ -4
			2.5 $\leq$ 每萬名乘客之發生數 $<$ 3	-4 ~ -5
			3 $\leq$ 每萬名乘客之發生數	-5
	行李處理	以評鑑期間每十萬名乘客行李遺失、損毀、延遲或遭偷竊之發生數予以計分；本項扣分以內插法方式計算，範圍為0~-5分。	每十萬名乘客之發生數 $<$ 0.5	不扣分
			0.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 1	0 ~ -1
			1 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 1.5	-1 ~ -2
			1.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 2	-2 ~ -3
			2 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 2.5	-3 ~ -4
			2.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 3	-4 ~ -5
			3 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數	-5
	抱怨	反映缺失 以評鑑期間每十萬名乘客申訴案件數之類別屬反映航空公司缺失者予以計分；本項扣分以內插法方式計算，範圍為0~-2.5分。	每十萬名乘客之發生數 $<$ 1	不扣分
			1 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 1.5	0 ~ -0.5
			1.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 2	-0.5 ~ -1
			2 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 2.5	-1 ~ -1.5
			2.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 3	-1.5 ~ -2
			3 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 3.5	-2 ~ -2.5
			3.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數	-2.5
		處理不當 以評鑑期間每十萬名乘客申訴案件數屬處理不當者予以計分；本項扣分以內插法方式計算，範圍為0~-2.5分。	每十萬名乘客之發生數 $<$ 0.5	不扣分
			0.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 1	0 ~ -0.5
			1 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 1.5	-0.5 ~ -1
			1.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 2	-1 ~ -1.5
			2 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 2.5	-1.5 ~ -2
			2.5 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數 $<$ 3	-2 ~ -2.5
			3 $\leq$ 每十萬名乘客之發生數	-2.5

				3≤每十萬名乘客之發生數	-2.5
資 訊 ( 權 重： 25%)	E化 服務 (權 重： 60%，基 準 分數 為60 分)	電 子 登 機 證 或 自 助 報 到 機 使 用 率	以評鑑期間使用智慧型手機、 行動電子裝置下載電子登機證 報到或使用機場自助報到機完 成報到者，兩者總計之使用率 予以計分；本項加分以內插法 方式計算，範圍為0~+20分。	總計使用率＜10%	0 ~ +2
				10%≤總計使用率＜15%	+2 ~ +4
				15%≤總計使用率＜20%	+4 ~ +6
				20%≤總計使用率＜25%	+6 ~ +8
				25%≤總計使用率＜30%	+8 ~ +10
				30%≤總計使用率＜35%	+10~ +11
				35%≤總計使用率＜40%	+11~ +12
				40%≤總計使用率＜45%	+12~ +13
				45%≤總計使用率＜50%	+13~ +14
				50%≤總計使用率＜55%	+14~ +15
				55%≤總計使用率＜60%	+15~ +16
				60%≤總計使用率＜65%	+16~ +17
				65%≤總計使用率＜70%	+17~ +18
				70%≤總計使用率＜75%	+18~ +19
				75%≤總計使用率＜80%	+19~ +20
				80%≤總計使用率	+20
	服 務 項 目	以評鑑期間是否提供相關服務 項目予以計分；由航空公司依 右列各項服務提報，經國籍民 用航空運輸業營運及服務評鑑 委員會(以下簡稱評鑑委員會) 審定後每項加1分，本項分數最 高以20分計算。	app 服務：訂位購票、即時航班 異動資訊、報到預辦登機、班機 到離資訊、行程管理、促銷方案 資訊、免稅品預訂、飛行常客網 路會員。	0~ +20	
			網站服務：訂位購票、即時航班 異動資訊、報到預辦登機、班機 到離資訊、行程管理、促銷方案 資訊、免稅品預訂、飛行常客網 路會員。		
			其他服務：出發前e-mail或簡訊通 知、行李資訊、服務資訊及其他 。		
	網 站 (權 重： 40%，基 準 分數 為 70分)	經評鑑委員會委員實際至網站 操作使用後予以評分；其中各 委員評比分數中最高及最低分 者不列入計分。	操作便利性：包含消費者可迅速 上手、容易取得所需資訊及無障 礙網頁之提供等面向。	0~ +30	
			資訊正確性：包含資訊即時更新 、規定條列化及用字語意明確等 面向。		
			內容完整性：包含旅程前中後相 關資訊完整度、相關附加訊息完 整度及網站導覽功能等面向。		

註：1.各航空站及桃園機場公司應於每月五日前填具上月業者班機出發準點率及取消班次等統計資料送本局空運組彙整。

2.各業者應於每季第一個月五日前填具上一季拒絕登機、行李處理及辦理本局（



含所屬各航空站)及桃園機場公司受理之乘客申訴案件等彙整表(附件一之一)送本局空運組彙整。

- 3.本局所屬各航空站及桃園機場公司應於每季第一個月五日前填具上一季函請各業者回復辦理之乘客申訴案件彙整表(附件一之二)送本局空運組彙整,俾供本局進行查核作業;若無相關案件,則不須提送。
- 4.各業者應於辦理評鑑當年之七月十五日前將評鑑期間有關E化服務資料送本局空運組彙整。