

金門縣議會第八屆第四次臨時會



「恢復小三通原有航班暨提升品質執行計畫」 專案報告

金門縣港務處

中華民國 112 年 10 月 04 日

壹、前言

一、現況簡介

自民國90年1月起為因應中央政府宣佈實施兩岸小三通政策，於金門水頭商港旅客服務中心執行每日小三通客運服務，往來金門與廈門、泉州之旅客人數屢創新高，108年旅客量已達196萬人次，當年度小三通客運金廈航線每日18個往返航班(共36航班)，金泉航線每日3個往返航班(共6航班)，並於108年7月1日起金廈航線試行節假日每日20個往返航班(共40航班)。

惟因受COVID-19新冠疫情影響，小三通自109年2月10日起至112年1月6日停航，因應國際疫情解封台灣亦同步開放國境，本府持續爭取小三通復航，並於停航時持續做好小三通客運相關整備，並積極與大陸委員會、交通部等相關單位協調，終爭取到小三通於112年1月7日起專案復航，並持續向中央爭取恢復疫情前航班水準，再創金門觀光榮景。

二、小三通客運通航現況

客運航線為金門(水頭)↔廈門(五通)、金門(水頭)↔泉州(石井)，船舶計有金門方：馬可波羅1號、新金祥龍、金瑞龍、新東方、金星6號等5艘；大陸方：迅安、新五緣、新武夷、和平新星、新捷安、八方(泉州航線)等共6艘參與營運，每日往返共16(18)航班，總座位數約5,024(5,500)人(疫情前每日往返共42(46)航班，總座位數約12,604(13,596)人)。

表1 小三通實施現況表

	台灣	大陸	
對口港	金門	廈門	泉州
	水頭	五通	石井
碼頭船席	浮動碼頭4船席 五緣躉船1船席	4船席； 備援2船席	2船席
航次16(18)	8	8	2(二、四、六)
提供客位 5,024(5,500)	2,512	2,512	476
營運時段	09:00~17:30	09:00~17:30	09:20~15:20
船舶	本國籍5艘： 廈門航線：馬可波羅1號、新金祥龍、金瑞龍、 新東方、金星6號	大陸籍6艘： 廈門航線：迅安、新五緣、新武夷、 和平新星、新捷安	
		泉州航線：八方	



圖1 小三通航線圖

三、歷年小三通人數統計

綜觀歷年人數呈現持續成長趨勢，109年2月10日至112年1月6日受新冠肺炎疫情影響，入、出境0人次，自小三通開航以來出境人數累計10,857,889人次，入境人數累計10,778,044人次，累計往返達21,635,933人次。



圖2 小三通歷年出境人數趨勢圖



圖3 小三通歷年入境人數趨勢圖

表2 歷年小三通人數統計表

年度	出境人數	入境人數	備註
90年	10,675	10,702	
91年	27,097	26,584	
92年	80,798	79,305	
93年	203,412	202,138	
94年	260,488	258,231	
95年	313,893	309,137	
96年	366,385	358,711	
97年	492,077	481,192	
98年	644,586	637,339	
99年	693,026	686,578	
100年	739,566	735,218	
101年	736,186	722,046	
102年	684,148	669,211	
103年	762,113	751,980	
104年	885,776	876,635	
105年	870,648	871,325	
106年	876,174	878,177	
107年	952,649	955,343	
108年	978,728	984,316	
109年	53,600	59,473	109/1/1~109/2/9
110年	0	0	受新冠疫情影響停航
111年	0	0	受新冠疫情影響停航
112年	225,864	224,403	112/1/7~112/9/30
合計	10,857,889	10,778,044	
入出境總數		21,635,933	

貳、恢復小三通原有航班

隨疫情趨緩可控，配合大陸委員會發布112年小三通復航各階段政策有關航班時間開放對象，說明如下：

- 一、行政院111年12月26日宣布自112年1月7日起採「金馬地區民眾春節交通專案」實行，期間為112年1月7日-112年2月6日，續行期間為112年2月7日-112年3月24日，對象以金馬地區之民眾、陸配等為限，並由金、馬地方政府負責造冊及管控，航班採專案申請方式，依專案目的向交通部航港局申請航班，金廈航線112年1月7日起復航，每日1個往返航班(共2航班)；續行期間之專案政策金泉航線亦納入，並於112年2月10日起復航，每週2個往返航班(每周星期3、6各有2航班)。
- 二、大陸委員會公布自112年3月25日起小三通客運部分政策開放施行，除原本「金馬地區民眾春節交通專案」適用對象外，擴大至國人及其陸配等亦可搭乘及「中轉」。惟若該陸籍人士係依「試辦金門馬祖澎湖與大陸地區通航實施辦法」規定申請入出境許可，不得中轉臺灣本島，取消原旅客需預先向金、馬地方政府登記作業，金廈航線也由每日1個往返航班調增至每日6個往返航班(每日12航班，最後啟航時間為下午5時)，金泉航線自4月1日起由每週2個往返航班調增至每週3個往返航班(每周星期2、4、6各有2航班)。
- 三、本府分別於112年3月8日、7月6日函請大陸委員會及交通部航港局，爭取小三通旅客適用對象開放、客運增班需求等事項，獲支持自112年7月20日起開放所有持探親(含長期探親)入出境許可證之陸籍配偶與家人，無論是至台灣本島或金門、馬祖、澎湖探親，均可經小三通客運往返兩岸，112年8月起從原本每日6個往返航班

(每日12航班)，調增至每日8個往返航班(每日16航班，最後啟航時間延至下午5時30分)。

四、本府亦賡續向大陸委員會爭取小三通旅客適用對象開放，政策亦於112年9月28日恢復外國籍與港澳地區人士得經小三通往返兩岸。

五、綜上，延續小三通復航相關航班政策基礎下，本府將賡續促請主管機關交通部航港局，儘速邀集相關單位與陸方港口管理局召開小三通例行航班會議協商，目前接獲陸方訊息已組團預計10月份赴本縣召開航班會議，屆時將航班增班等各項小三通議題納入討論，本府港務處就碼頭棧埠設施、船席調度等事務積極配合辦理。

六、隨著旅客人數回流持續增加，本府評估旅運需求函文交通部航港局增加航班數量、時間帶安排、起訖時間、碼頭作業條件及冬夏季時令等考量，適時溝通協調，以回復疫情前之榮景，並朝平日18個往返航班(共36航班)，金泉航線每日3個往返航班(共6航班)，金廈航線節假日每日20個往返航班(共40航班)目標邁進。

參、提升硬體設備、旅客服務品質之具體做法及評鑑制度

一、提升硬體設備、旅客服務品質之具體做法

(一)、水頭港大型旅客服務中心新建工程

主體結構為四層樓鋼構旅客服務中心，3座浮動碼頭，6位船席，總樓地板面積35,946.54m²，旅客容納量高峰期每小時雙向可容納2,800人次，年旅客量可容納350萬人次。



圖4 水頭港大型旅客服務中心模擬圖

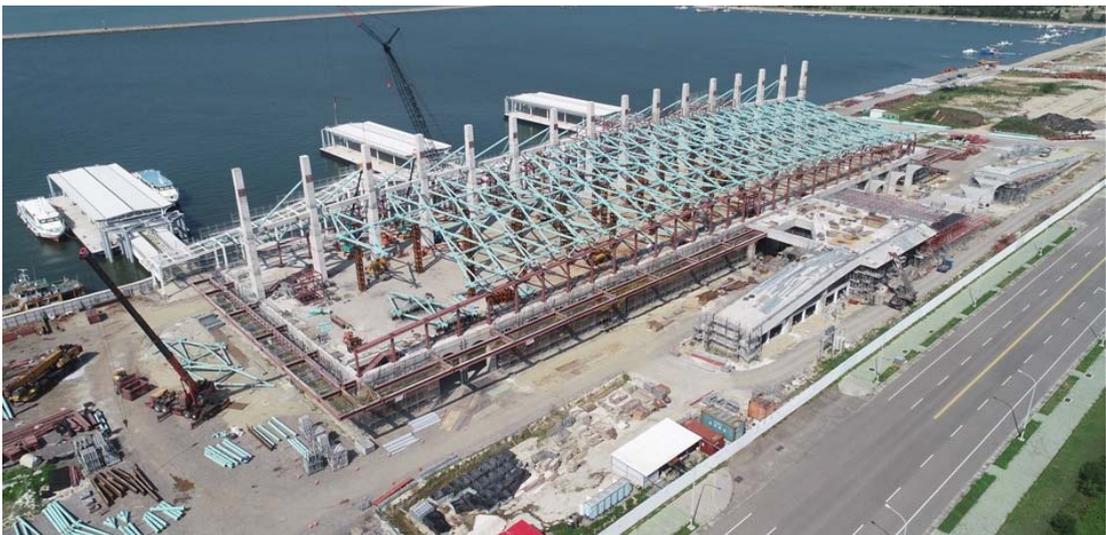


圖5 水頭港大型旅客服務中心整體施工現況

1. 一樓配置為入境區約 $15,016.28 \text{ m}^2$ ：

包含入境檢疫、免稅購物、落地簽證申請、證照查驗、行李查驗、行李提領、海關查驗申報、動植物防疫檢疫等旅客公共服務空間。

2. 二樓配置為辦公區約 $8,301.19 \text{ m}^2$ ：

聯合辦公空間、航港局、港務處、移民署等辦公空間及大型會議室、機房等，共五個單位進駐。

3. 三樓配置為出境區約12,345.93 m²：

包含購票服務、餐飲服務、行李托運、船票查驗、行李查驗、證照查驗、免稅購物、候船空間、登船廊道等旅客公共服務空間。

(二)現有港區

1.強化旅客通關服務：

- (1) 設置旅客諮詢服務處：配合管制區內、外設置旅客服務諮詢服務櫃台2處，由專職客服人員提供諮詢項目，服務項目包括協助旅客健康碼填寫、駐站單位樓層諮詢、各項設施指引諮詢、小三通航班時刻諮詢、廣播尋人服務、失物招領、免稅商品提貨諮詢及其他港務相關服務。
- (2) 水頭小三通假日值班：為落實水頭港區旅客服務中心假日期間之維護管理及提高服務效率，特訂定「水頭小三通假日值班作業規定」，值班人員2名於值班時穿著本處背心，掌握場站狀況，並依照自主檢查表之項目巡檢場站各區域，並確實登載檢查結果，以維護場站秩序及安全。
- (3) 建置IHR指定港埠核心能力之維運暨保全計畫：本處結合衛福部疾病管制署及港埠各單位，成立港埠IHR專案推動小組，組成國內專家諮詢團隊評核，導入國際規範，持續盤點及精進入境港埠之核心能力，提升港埠整體韌性，保障國人健康及生命財產安全，優化港埠核心能力之軟硬體基礎設施，完善相關法規，以因應緊急公共衛生事件，厚植港埠應處能力。
- (4) 設置健康碼服務櫃枱：因應大陸防疫措施，於2號候船室前

設置櫃枱並派駐專人協助填寫健康碼，以服務旅客需求。

- (5) 提供育嬰室(含管制區內及出境大廳共2處)：提供良好的環境及必要設備耗材，如尿布、熱水、濕紙巾等，並由專職人員每日按時清潔打掃及補充備品。
- (6) 設置旅客景觀休憩區：專職人員每日定時清潔維護、澆灌植栽，並適時修剪以確保植栽生命力及場站觀瞻。
- (7) 提供良好網際網路服務：
 - A. 出入境大廳動線區域設有免費WIFI，提供旅客健康碼填寫、資訊查詢、線上申請、訂票等服務。該WIFI具有MESH(無縫漫遊)功能，可以自動連接不同的訊號來源，以達到全場站無線上網。
 - B. 3號碼頭候船區建置可供3人同時使用之電腦網路服務一處，由專職人員每日檢查維護，確保設備之正常使用。
- (8) 提供手機充電設備：於3號候船室增設知識充電區設置主要機型手機充電處共2處，以便利旅客充電之需求。
- (9) 設置便利商店、藥妝店及租車服務：提供咖啡、簡易熱食、伴手禮、各式藥品、生活用品及租車等，以滿足旅客多元化需求。
- (10) 每日加強清潔維護工作：為維護港埠及場站環境清潔，工作內容除日常維護，包含地面清掃、玻璃擦拭、旅客座椅清潔、植栽養護、草坪修剪、公廁清潔及垃圾收集等作業，另外亦包含特殊性定期維護，包含岸壁階梯清洗、石材地板研磨晶化保養、外牆清洗及病媒防治工作等作業，並訂有相關查核評分機制，定期及不定期抽查

廠商施作成效。

- (11) 辦理場站內外環境綠美化，並於農曆春節加強佈置，增加節慶氛圍，美化場站各角落，增進旅客往來小三通環境舒適品質。
- (12) 公廁適時整修：配合環保署112-113年度「優質公廁及美質環境推動計畫」，申請辦理公廁工程改善，以使用率較高的出境大廳公廁及入境大廳外公廁為改善重點，改善內容為汰換公廁內洗手檯面、鏡子及隔間搗擺等設施，透過短工時的輕裝修，使旅客如廁環境煥然一新。
- (13) 提供充足之飲水機並注重飲用水品質：每月15日前維護保養。每季進行飲用水水質(大腸桿菌群)檢驗；另為確保飲用水品質，已於112年9月14日額外再進行餘氯、退伍軍人菌採檢。
- (14) 設置行李寄物櫃：免費提供當日旅客使用，便利旅客行李放置。
- (15) 持續更新場站內各項引導標示：維持各項標示資訊之正確、完整及一致性，方便民眾洽公及搭船時，能得到正確資訊指引及妥適服務。
- (16) 辦理行李手推車回收及小三通售票服務：浯江輪渡有限公司辦理小三通行李手推車回收、維修業務及小三通售票服務，以提供旅客良好服務品質。

2、強化場站對外交通

- (1) 對外交通動線調整：因應1-1道路開通，調整整體交通動線，可直達水頭港區旅客服務中心，縮短路程，避免通

行水頭聚落影響聚落安全。

(2) 停車空間改善：小三通自8月起航班調整及適逢暑假旅遊旺季，載客率已達75%以上，因船班增加造成旅客擁塞，屢有紅線違停、停車位遭長期占用等之情事，致道路狹窄妨礙計程車、旅客通行，爰增設相關措施如下：

A. 剷除公車專用車格：金門大橋通車後，公車因路線調整，已不再駛入大小金碼頭區域，將大小金碼頭出口處「公車停車區格線」塗銷。

B. 增設「科技執法」告示牌：西、南側門及聖祖商業服務區道路屢有車輛違停之情事，業依行車動線分別於計程車鋼棚、南側門臨停區、商店街側、入境室外廁所牆面及凸堤處增設五座「科技執法」告示牌，同時要求港警加強勸導或取締紅線違停車輛，俾利車輛通行及計程車迴轉順暢。

C. 112年8月22日邀集計程車業者、遊覽車業者、港警、觀光處、浯江公司、烈嶼鄉公所、聖祖及陳代表子芸助理楊明雄等共同研商，共增設27格30分鐘「臨停區」，其中11格為「旅客接送臨停區」，將原停大小金廊道黃線區之客車疏導至此。

3、港區場站安全管理：

(1) 嚴格門禁管制，確保港區安全：

A. 101年2月3日港航字第1010000478號公告修正「金門港水頭港區旅客服務中心識別證暨通行證作業要點」。

B. 101.1.6修訂公告「金門港料羅港區通行證暨登輪證核發

作業要點」。

- (2) 設置監視系統：於料羅港區及水頭旅客服務中心主要交通出入口及作業區等處架設監視器，分別由港務處、港警所及岸巡單位，採複式重疊監控，為確實消除死角，港警所亦不定時港區巡邏，有效維護安全。
- (3) 港務警察負責掌理港區（包括水域及港埠設施）治安秩序，執行入出境與航行境內人員、物品、運輸工具之安全檢查及執行港務法令等事項，維護港區安全。
- (4) 港務消防隊負責港區防災、救護、災害搶救、消防安全檢查等，維護港區安全。場站依規定設置室內消防栓、滅火器、受信總機、探測器、廣播主機、緊急照明燈、緩降機等消防設備，並定期辦理辦公場站消防安檢。
- (5) 設置護理站：由護理人員協助旅客傷害救護事宜，場站設置二台AED，可提供即時救援，並已取得AED安心場所認證。
- (6) 配合各單位舉行消防演練，及不定期舉辦消防安全講習，加強同仁對於各項消防器材以及逃生設備的熟練，內容包括逃生、消防設備、CPR、AED等訓練。另派員參加各項消防講習及訓練，以增強防消技能及正確消防安全知識及常識。
- (7) 加強水頭商港旅客服務中心安全管理：訂定「金門港水頭商港管制區管理作業要點」，並委外保全公司派駐保全人員，採24小時三班制勤務，負責開啟/關閉場站各項公共設施及門禁，及管制區域內與出入境大廳之巡邏等工作，有

效確保人員、財產、設施之安全。

4、重視民情意見：

- (1) 設置意見信箱：廣開民眾建言管道，鼓勵民眾建言，提供興革建議及陳情案件，確實依據有關規定，審慎儘速處理，以提升整體場站服務品質。
- (2) 處理本府1999案件：本府設置1999服務專線電話，相關港務方面之建言或意見，亦儘速依據有關規定審慎處理，期能提供更好之服務品質。

二、評鑑制度：

交通部航港局權管離島與兩岸通航港口業務之規劃、督導及處理，亦為航運秩序管理業務輔導之主管機關，有關小三通客運評鑑制度為該局年度業務，金門地區航政機關管轄為交通部航港局中部航務中心，駐金航政單位位於水頭旅客服務中心三樓，設有專門委員等正式人員編制。

交通部航港局於104年4月2日航務字第1041610284號函訂定「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」，要點內容第三點略以「小三通客運固定航線各審查小組置委員九人，...機關(單位)代表：離島通航港口所在地方政府及港口管理機關(構)代表各一人」，爰本府有觀光處及港務處兩單位各派任1人擔任委員。

依該要點每年台灣籍小三通客運航線船舶均須做評鑑審查，並就營運航線之四種指標評比，包含如下：

指標一：政策面 1.政策配合度 2.遵守相關法令規定

指標二：技術面 1.營運可行性 2.航班穩定性

指標三：管理面 1.緊急狀況應變機制及演練 2.旅客服務品質、3.航空及客服教育訓練

指標四：實地評鑑、書面審查或簡報詢答

交通部航港局就以上等項目酌予評分，被列為70分以下者淘汰船舶，亦有依評分分配航班數、或提撥航班數給予審核分數80分以上船舶等作業(詳如附件)。

另有關陸籍船舶評鑑部分，不定期彙整船舶在港營運狀況，立即反應航港局駐金單位及函文交通部航港局及交通部航港局中部航務中心，適時向陸方港口管理局反應，另透過小三通航班會議促請陸方航政管理單位要求陸籍船公司改善旅客服務品質，提升與建立良好態度，以有效管控雙方船舶業者服務品質，提升旅客滿意度。

肆、結語

隨著因新冠疫情停航近3年的小三通客運已復航過9個多月，回顧復航歷程，本府往返兩岸向有關部門爭取小三通航班、對象重啟恢復，更有待港口各有關單位積極完善軟、硬體設施，健全制度與提升人員訓練，持續提升小三通客運往返兩岸之旅客服務及效率，打造友善與永續的旅運環境，以期能積極帶動金門縣整體旅遊環境，振興觀光產業並提供更多的就業機會，進而有助金門地區經濟蓬勃發展，讓金門邁向國際及嶄新亮麗的未來。

既有營運人船舶審查評分表（含船舶更新）				
指標	評分項目	配分上限	得分	評分標準
政策面	政策配合度	28		<p>1. 提供老人、兒童、身心障礙人士、縣民或其他優惠票，視優惠內容酌予給1至3分（未載明內容者不予給分）。</p> <p>2. 船舶船齡未滿3年給18分、3年以上未滿6年給15分、6年以上未滿9年給12分、9年以上未滿12年給8分、12年以上未滿15年給4分、15年以上給0分。（船齡以審查當年度7月31日為計算基準）</p> <p>3. 經徵召參加海上搜救演練，倘無正當理由而不參加者，每次扣1分。</p> <p>4. 經抽檢，未配合疫情宣導及防範措施者，每次扣1分。</p> <p>5. 配合政策或具公共貢獻之措施（此項目最多可得7分，未載明內容者不予給分），包括：</p> <p>(1)提供性別友善(工作及服務)環境(1分)</p> <p>(2)提供無障礙設施(2分)</p> <p>(3)參與海上救助(每次給1分，最高可得2分)</p> <p>(4)提供雙語化服務環境(1分)</p> <p>(5)其他經審查小組認定之措施。</p> <p>6. 審查作業辦理時，如營運人已簽約建造新船汰換既有船舶，並於隔年度5月31日前可投入營運者，另給予分數（本要點中華民國105年4月12日修正後，同一艘新造客船以1次為限）。</p> <p>給分方式如下：審查當年8/1~9/30可投入營運者，給12分；10/1~11/30可投入營運者，給9分；12/1~隔年1/31可投入營運者，給6分；隔年2/1~3/31可投入營運者，給3分；隔年4/1~5/31可投入營運者，給1分；其餘不予給分。</p> <p>審查時投入營運日期之認定方式：以造船合約及營運人出具新造船舶規劃投入營運日期之切結文件，作為給分之依據。</p> <p>未依規劃投入營運日期投入營運之懲罰：</p> <p>(1)於下一年度審查時扣回多給予之分數。</p> <p>(2)另執行中之航班數如有因營運人提報投入營運時程與實際投入時程差異之分數，而取得較多之航班數，則扣減營運中之航班數予因分數差異而損失航班數之船舶，扣減之航班數及期程以航港局裁示為準。</p>

	遵守相關 法令規定	12	採扣分制，有下列行為予以扣分，若無可得 12 分： 1. 受行政處分，每次扣 2 分。 2. 安檢單位反映船員走私問題，每次扣 2 分。 3. 違規越界航行，每次扣 1 分。 4. 不遵守港口規定，每次扣 1 分。 5. 經檢查有缺失且未於限期內改善，每次扣 1 分。 6. 船員於碼頭作業期間不當行為，每次扣 1 分。
技術面	營運計畫 可行性	5	依規劃情形酌予給分（未載明內容者不予給分），並將營運人前一年度營運情形納入評分考量。
	航班穩定性	25	採扣分制，有下列行為予以扣分，若無可得 25 分： 1. 非天候、政策(含年度歲修【定期檢查、特別檢查】、定期基本保養)、碼頭因素改以其他船舶替航，每航次(往返)扣 0.2 分。 2. 非天候、政策(含年度歲修)、碼頭因素而停航，且無替代船舶航行，每航次(往返)扣 0.6 分。 機械故障或其他可歸責於業者之因素而停航，自發生第 3 次起，前述項目加倍扣分。
管理面	緊急狀況應 變機制及演 練	5	依規劃情形酌予給分（未載明內容者不予給分）。
	旅客服務品 質	15	1. 依旅客服務品質提升相關措施運作情形、公司網站維護情形及員工服裝儀容等項目酌予給分，此項目最多可得 5 分。 2. 另採扣分制，有下列行為予以扣分，若無可得 10 分： (1)未妥善處理旅客反映之合理事項，每次扣 1 分。 (2)消費爭議案件有缺失，每次扣 1 分。
	航安及客服 教育訓練	5	依規劃情形酌予給分（未載明內容者不予給分）。
實地評 鑑、書 面審查 或簡報 詢答	實地評鑑、書 面審查或簡 報詢答	5	依實地評鑑、書面審查或簡報詢答情形酌予給分。
總評分		100	

小三通客運固定航線航班分配原則表

審查結果	航線航班分配
<p>既有船舶經審查 評分均達 70 分以上</p>	<p>一、金門廈門(五通)航線： (一)客船經評分如均達 80 分，則航班數均分。 (二)如有客船經評分為 70 分以上未滿 80 分，其每月應提撥 5%之航班數予評分 80 分以上之船舶均分。</p> <p>二、金門泉州(石井)航線：由取得營運許可之船舶平均分配航班數，如我方未有船舶投入該航線營運，則由金門廈門(五通)航線取得營運許可之船舶支援，每日 2 航班(1 往返航次)為原則，本局得依實務需求及兩岸協商共識調整航班運作方式。</p> <p>三、福澳琅岐航線：由取得營運許可之船舶平均分配航班數。</p> <p>四、白沙黃岐航線：由取得營運許可之船舶平均分配航班數。</p>
<p>既有船舶營運於審查當年屆期 且經審查評分未達 70 分</p>	<p>一、既有船舶經審查評分未達 70 分所餘之空缺，由本局辦理新進船舶審查作業，經評分達 70 分以上者，依評分高低選出所需之船舶數；如經評分未達 70 分以上者，則由審查小組自既有船舶或新進船舶擇優遴選所需之船舶數，並以取得審查許可之船舶均分剩餘航班數為原則，惟應於每月提撥 10%之航班數予評分 80 分以上之船舶均分。</p> <p>二、如新進船舶數仍無法填補空缺之運能或新進船舶於籌備期內尚未投入營運，則由既有評分未達 70 分之船舶評分較高者繼續經營，其分配航班數最少。</p>
<p>部分既有船舶未送件參與審查</p>	<p>既有船舶未送件參與審查，經當年審查結果分配航班數後所餘之空缺，由本局辦理新進船舶審查作業，依審查小組評分高低選出所需之船舶數，並以新進船舶均分剩餘航班數為原則。</p>
<p>定期基本保養 航班安排原則</p>	<p>一、各航線船舶進行定期基本保養時，應安排於營運空檔執行。 二、新開闢航線定期基本保養方式，由本局另訂之。</p>

營運期間每日航班總量增加及新開闢航線與既有船舶於營運期間退出經營時之航班分配原則：

情況	航線航班分配
<p>營運期間 每日航班總量增加</p>	<p>一、每日常態性增加之航班數與原有航班總量加總後得以均分時，由營運船舶均分之；如無法均分時，則由營運船舶輪流執行。 二、如營運船舶無法執行增加之航班則由本局辦理新進船舶審查作業。</p>
<p>新開闢航線</p>	<p>由本局辦理新進船舶審查作業，依審查小組評分高低選出所需之船舶數，其航班數以我方與陸方議定之每日航班總量平均分配為原則，如無法均分時，則輪流執行之。</p>
<p>既有船舶於營運 期間退出經營</p>	<p>由本局辦理新進船舶審查作業，依審查小組評分高低選出所需之船舶數，以填補空缺運能；經遴選之新進船舶，獲配未能均分之較少航班數。</p>