

## 招標規範附件

### 華信航空兩岸快易通地接服務規格

#### 1. 旅客接待

##### 由台灣地區經金門前往福建廈門、泉州

- 1.1 地接公司服務人員須於金門機場到站出口處明顯易見位置接待「華信航空兩岸快易通旅客」(以下簡稱旅客)，完成票證確認手續，後應明確指引旅客乘搭接駁專車。
- 1.2 地接公司服務人員須隨同接駁專車與旅客共同前往金門船渡碼頭。
- 1.3 地接公司服務人員應於到達金門船渡碼頭後確認全數旅客下車完畢，且旅客無留置隨身行李。
- 1.4 地接公司服務人員須於金門船渡碼頭指引旅客於出境大廳之報到地點。
- 1.5 地接公司服務人員須協助旅客辦理船班劃位手續，給予旅客登船證、代購規費、並說明由金門船渡碼頭出、入境之程序，以免旅客困擾。

##### 由福建廈門、泉州經金門返回台灣地區

- 1.6 地接公司服務人員須於廈門(及泉州)地區碼頭協助旅客確認票證、辦理船班劃位手續，並對電子票券訂位旅客完成金門銜接班機之劃位手續。
- 1.7 地接公司服務人員應協助指引或說明廈門碼頭之登船出境程序，以免旅客困擾。
- 1.8 地接公司服務人員應於金門碼頭抵港入境出口處明顯易見位置接待旅客，並協助旅客確認票券。
- 1.9 地接公司服務人員須引導旅客乘搭前往金門機場之接駁專車。
- 1.10 地接公司服務人員須於到達金門機場後確認全數旅客下車完畢，且旅客無留置隨身行李。
- 1.11 地接公司服務人員須協助妥善照顧行動不便之各類殘障旅客。
- 1.12 地接公司服務人員不得自身或以公司名義，或接受第三者於地接服務過程中向旅客推銷、販售華信航空各類服務產品以外之商品或勞務，若有違反者，不論交易是否成功，華信航空得以向地接公司服務人員收取所推銷、販售之各類商品交易價格之 55% 為佣金。
- 1.13 地接公司對旅客運送之服務應投保，並提供保險證明予本公司備查，責任保險額度每位旅客不得低於新台幣 200 萬元，醫療險每位旅客不得低於新台幣 3 萬元。

#### 2. 訂位服務

- 2.1 地接公司須於福建廈門地區設立旅客訂位專線，並配置服務人員代表本公司接受旅客訂位服務及「兩岸快易通」產品諮詢，以利旅客預訂或更改船班及飛機航班行程。
- 2.2 地接公司應於福建廈門地區設立訂位聯絡中心，以接收本公司所傳送之航班運行訊息。
- 2.3 地接公司應對旅客之行程保密，不可對未經授權之人員透露相關訊息。
- 2.4 地接公司之訂位服務應以旅客實際需求為準，不可任意以旅客虛名訂位，或更換訂位紀錄中之旅客姓名，亦不可提供旅客錯誤訊息，或怠工拒絕旅客訂位。
- 2.5 地接公司須與各輪船公司間保持良好關係，以利船位之順利取得。
- 2.6 地接公司須依現行航空公司機制許可下，提供船務訂位人員服務窗口，及相關船位(船位數由雙方協議)，以提供開放給予旅客預訂船位。
- 2.7 船務訂位人員應隨時與本公司訂位控管人員保持聯繫。
- 2.8 預訂船班之金門出發時間應與旅客到達金門之飛機航班時間至少間隔 60 分鐘。
- 2.9 旅客自福建廈門返回台灣行程中，預訂船班之金門到達時間應與旅客自金門出發之飛機航班時間至少間隔 90 分鐘。

- 2.10 地接公司提供相關保留之船位，本公司須於出發日二日前將未使用完之船位交還予地接公司，本公司具有優先使用保留船位之權益，以維護旅客相關訂位之權益，地接公司不得任意減少或變更相關船位之提供數量。
- 2.11 地接公司提供可銜接航班之船班名稱及座位數，如遇船班時間異動，應立即通知本公司，船班保留數可經協議。
3. 行李服務
- 3.1 地接公司須提供金門機場至金門碼頭雙向旅客之託運行李運送服務，包含行李運送服務人員及配置專屬行李車輛。
- 3.2 地接公司運送旅客行李時須保持行李運送之器材、車輛清潔，並使行李免於烈日曝曬、雨淋或沾污。
- 3.3 地接公司於行李運送途中應保持行李箱袋之完整，小心輕放、使行李箱袋免於破壞、毀損，若有毀損應負賠償之責。
- 3.4 地接公司應確實點交及點收所承運之旅客行李，承運過程中負有保管責任，不使行李及其內容物遺失或遭竊，若有遺失應負賠償之責。
- 3.5 地接公司所承運之旅客行李須具掛有本公司提供之旅客行李掛牌，並依行李掛牌上之編號核對旅客所持之行李收據，確認無誤後方可交還旅客行李。
- 3.6 地接公司應於金門碼頭接受旅客交寄託運行李時，須使用本公司提供之旅客行李掛牌，並交付旅客行李收據。
- 3.7 旅客行李運送時應跟隨於旅客所搭乘之大眾運輸工具或專用接駁車輛，不可任意安排前後航班之交通工具承載。
- 3.8 地接公司應建立旅客遺失物查找服務機制，以利處理旅客遺失物，不可私自侵吞。
- 3.9 地接公司對旅客託運行李運送之服務應投保，並提供保險證明予本公司備查。
4. 票務服務
- 4.1 地接公司之票務作業應以本公司之票務作業標準為依據，對票務有相關疑問時應與本公司立即聯絡，以維客服品質。
- 4.2 地接公司服務人員應接受本公司所提供之相關票務訓練，並熟稔電子票券之相關知識。
- 4.3 地接公司服務人員應確認旅客之票券為可用狀態方可接受旅客乘搭航班或船班。
- 4.4 地接公司人員獲本公司授權所開立之任何旅客服務票券應為本公司所核可，不得以其他未經核可之票券票券取代，否則本公司可以不支付地接公司之請款或清帳。
- 4.5 地接公司服務人員收取旅客各行程航段之搭乘聯後不得再向旅客收取任何費用，若遇船票調漲價格，由本公司所公告票價調漲日為基準，調漲前所購買套票之旅客，應支付差額予地接公司。
- 4.6 地接公司未經授權不可對旅客販售本公司任何票券。
5. 餐點招待
- 5.1 地接公司應於地接過程中提供每位旅客熱食便當(供應時間 11:30-12:30)或飲料/瓶裝水招待，熱食便當為成本不得低於新台幣 60 元價值且經甲方認可之便當；飲料/瓶裝水成本不得低於新台幣 5 元；飲料不可含有酒精成份。
- 5.2 餐點內容須知會本公司，若需更動內容，應於派送日前一日通知本公司。
- 5.3 所提供之餐點應衛生、可口，使食用之旅客免於食物中毒之風險。
- 5.4 地接公司所提供之餐點須有良好包裝，以維本公司優質服務之形像。
6. 服務禮儀
- 6.1 地接公司服務人員應著制服、並隨時保持光鮮亮麗及整潔，女性應化妝，男性不可蓄鬍。
- 6.2 地接公司服務人員面對旅客時應主動積極，親切有禮，隨時保持笑容，並提供旅客專業服務資訊。
- 6.3 地接公司服務人員應具備基本語文能力，國、台語聽說讀寫流利，並通英語。

- 6.4 地接公司服務人員應具本公司「兩岸快易通」產品之專業知識，並熟稔與本公司之聯絡方式及聯繫管道。
- 6.5 地接公司服務人員應具備基本電腦操作能力，包括文書處理、網際網路及本公司施訓之專業軟體操作。
- 6.6 地接公司不可派遣未受相關訓練之人員服務旅客。
7. 異常處理
- 7.1 地接公司服務人員遇航班或船班取消或延誤之異常事件，致影響旅客行程時，須主動協助旅客辦理轉乘或其他相關衍生問題，如以下情況但不僅限以下情況
- 套券或證件過期
  - 旅客遭政府主管機關遣返或留置
  - 攜帶違禁物品或危險物品
  - 行李超重或材積過大無法運送
  - 行李遺失
- 7.2 如遇異常事件致使旅客無法搭乘航班或船班或接駁車輛，地接公司服務人員應將旅客之託運行李卸下承運之行李專車，並確實交還旅客以維安全，並避免與旅客之爭議。
- 7.3 地接公司應對本公司所接獲涉及地接服務之旅客訴願提出合理說明。
- 7.4 地接公司之服務能量發生異常時應主動告知本公司，如人員損耗、車輛故障等，以利本公司預做準備。
8. 場站設施、設備
- 8.1 地接公司須於服務場所，包括金門機場、金門碼頭、廈門碼頭建立旅客報到櫃台並配置服務人員，報到。
- 8.2 地接公司之服務櫃台應標明本公司之企業識別，以利旅客識別。
- 8.3 地接公司須於各駐點服務櫃台建立網際網路連線功能及電腦設備，以利與本公司之系統連線，執行旅客服務。
- 8.4 地接公司須提供專屬大客車以接駁旅客於金門機場與碼頭之間，並應建立發車班表，以確保服務準時。
- 8.5 地接公司所提供之載運旅客大客車車廂須有空調並保持整潔，車體保養良好且有保養紀錄，不可於載運旅客途中發生故障情事；大客車駕駛應有駕駛執照，無不良駕駛紀錄。
- 8.6 地接公司所提供之載運旅客大客車不可車體老舊，外觀須標明且可被旅客辨識為華信航空「兩岸快易通」之專屬接駁車輛。
9. 電腦系統
- 9.1 配合本公司兩岸快 e 通電子套票產品上線，地接公司之電腦設備應具有網際網路瀏覽器，網路連線速度應足以負荷與本公司系統連線之資料傳輸。
- 9.2 地接公司之電腦應具有基本網際網路防火牆功能，以免電腦病毒入侵。
- 9.3 地接公司之電腦應具備電子郵件收發功能，並建立專屬電子郵件信箱，以利本公司以電子郵件聯絡。
10. 教育訓練
- 10.1 本公司提供地接公司服務人員就執行本公司旅客接待之服務訓練。
- 10.2 本公司提供地接公司服務人員就接待旅客時所需之票務知識。
- 10.3 本公司提供地接公司服務人員就接待旅客時操作本公司線上軟體時所需知識。
11. 服務稽核
- 11.1 本公司得視情況需要，進行對地接公司各服務據點定期或不定期之服務稽核，以維持並提昇服務品質，地接公司不得拒絕，考評表如附件。
- 11.2 地接公司應即時向本公司反應任何服務異常、留存紀錄，並對服務流程更改提出建議。
- 11.3 地接公司應定期對自身服務及服務人員自我檢核，並留存紀錄。
- 11.4 地接公司應建立服務彌補機制，對服務失敗或不佳之情事給予旅客服務彌補。

### 華信航空「兩岸快易通」地接公司考核表

工作執掌	項目	劣=0	差=1	可=3	佳=4	優=5	得分
服務人員	1. 服裝儀容						
	2. 服務態度與禮貌						
	3. 處理業務之熟悉度						
	4. 機、船異常狀況處理						
接送車輛	5. 遊覽車車體外觀與整潔						
	6. 接送服務品質與時效						
	7. 駕駛習慣						
行李作業	8. 運送服務態度與時效						
	9. 行李異常處理						
	10. 行李車車體外觀與整潔						
其他	11. 可歸責之地接服務客訴處理						
	12. 餐點品質						

建議及應改善事項：

---



---



---



---

總評分	地接公司代表	華信航空考評人	考評日期