

華信航空股份有限公司

_____有限公司

(華信航空兩岸快易通地接服務合約)

❧ 2017/2019年度合約書 ❧

地 接 服 務 合 約 書

華信航空股份有限公司

(以下簡稱甲方)

立合約書人

_____有限公司

(以下簡稱乙方)

小三通產品名稱：『華信兩岸快易通』

小三通產品地接服務總代理：

雙方約定條款如下：

- 一、 本合約有效期限：2017年 9月1 日至 2019 年 8 月 31 日止。
- 二、 甲方支付給乙方提供之地接服務費用(不含船票費用)，每人(含稅且以實際搭乘計算人次)計價標準為：每人每旅次為新台幣_____元。乙方以設籍金門之公司發票向甲方請款此項費用。雙方同意為因應市場變化，隨時協商調整計價標準。
- 三、 本地接服務航段適用松山機場及台中清泉崗機場-金門尚義機場-金門水頭碼頭-廈門東渡、五通碼頭及泉州碼頭之雙向行程，未來金門、廈門及泉州新增之碼頭亦一率適用。
- 四、 地接服務內容應包含各起程站機場、金門尚義機場旅客到站出口處及金門水頭、廈門東渡、五通碼頭及泉州碼頭必要之引領及接送車輛服務；機、船位預訂服務；行李運送服務、(以上服務人員應著制式服裝)辦公營業場所、旅客報到櫃檯(含廈門辦事處)；掛有明顯甲方小三通產品標誌之專用接駁大小車輛，與廈門東渡、五通碼頭附近區域明顯處租賃廣告看板，藉以提昇小三通產品知名度暨形象。
- 五、 乙方之地接服務人員編制，金門地區不得低於10人、廈門地區不得低於6人、泉州地區不得低於2人或委託船公司提供服務，因應未來新增之碼頭，亦須提供適當服務人力。乙方負責與相關單位簽訂台灣及大陸地區櫃檯承租合約，並負擔租金與水電相關使用費用。
- 六、 乙方需提供2輛大型客車，另備1輛機動調派；小型9人座客車1部以上，3.5噸以上之貨車須備2部以上。所有車輛外觀須彩繪(簽訂合約後兩個月內需完成車輛重新彩繪作業，彩繪設計內容須符合甲方要求，每年得按甲方要求重新彩繪車輛乙次)，服務人員須穿著統一整齊之制服。另，乙方提供之接駁大小車輛與駕駛，均需符合相關之交通與監理法規之規定。
- 七、 乙方須依甲方現行於訂位機制許可條件下，提供相關保留船位，至少50個船位給予甲方開放給旅客預訂機位，甲方須於前二日將未使用完之船位交還予乙方，甲方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，非經甲、乙雙方同意，不得任意減少或變更相關船位之提供數。(如需調整船位數須先行經由甲方訂位組負責之工作人員確認後始可調整)
- 八、 乙方應依照相關之地接服務內容、作業流程及相關考評與罰則(如附件一、二、三)提供服務；甲方應不定期查核本地接服務作業，雙方應隨時檢討修正乙方所提供服務之缺失並要求乙方立即修正。在合作期間內，甲方應提供小三通套票給銷售業者，包含：松山-金門及台中清泉崗-金門航段機票聯；船票暨地面接送聯(運送旅客及行李由金門機場至金門水頭碼頭，及金門水頭碼頭-廈門東渡、五通碼頭及泉州碼頭)。乙方須依甲方需求提供明顯且符合之甲方規格之小三通產品名稱及標誌(包括接駁車輛、金門機場報到櫃台、廈門碼頭報到櫃台、餐盒等)。

- 九、 乙方須先全額負擔地接與船票所產生之費用，再依船票暨地面接送聯，按每半個月向甲方請領地接服務費與船票費用。
- 十、 除非甲方同意，乙方於合約期間不得承接任何國內線航空公司相關之地接業務，亦不得透露任何相關業務機密。若有上述情事發生，甲方保有於合約期內無條件隨時終止雙方合作約定之權利。乙方如將地接服務轉包給其他承攬地接服務之公司，乙方須先取得甲方同意，並提供雙方相關分包合約影本給甲方備查。
- 十一、 乙方應將提供予持套券旅客之所有地接服務內容，不得於任何一段行程中向該旅客收取額外之費用，或誘使旅客非出於自願前往任一特產店消費；亦不得持任何理由拒絕提供相關之地接服務予持有套券之旅客而影響旅客權益。
- 十二、 如遇人為或非人為因素造成旅客於搭乘任一交通工具而延誤時，無論甲、乙雙方皆應負責安排旅客轉乘最近時段之交通工具。
- 十三、 甲、乙雙方及其員工應共同維護所提供地接服務之品質與形象，如接獲旅客投訴或抱怨，一律由甲方統一處理並通知乙方，共商解決或改善之道；如可歸責乙方之事由，甲方有權督促乙方限期改善。若乙方未符甲方要求遲未能改善，甲方有權無條件立即解除乙方地接總代理資格。
- 十四、 甲方僅須依相關法律規定對航空運送航段之服務負責，乙方須負責地接服務之旅客責任保險與行李保險，責任保險額度不得低於新台幣200萬元，醫療險不得低於新台幣3萬元，並須檢附相關保險證明文件予甲方備查。乙方之地接服務如有導致持本套券旅客或第三者死亡、體傷、財務損失、延遲或其它事故(含因乙方供應之便當、飲料或瓶裝水所造成之旅客身體不適與後續之醫療與賠償)，須由乙方負完全責任，並將甲方列為共同被保險人，甲方毋須受到損害；若乙方作為而致使甲方蒙受損害，乙方應負賠償責任。
- 十五、 未經甲方書面同意乙方，乙方不得將本合約或合約內所列之權利與義務轉讓予第三人。
- 十六、 本合約自簽約之日起生效，甲、乙任何一方得於兩個月前以書面通知對方終止合約。
- 十七、 本合約如未能於契約屆滿前完成次年度或續行之招標定約作業，得自動延長契約3個月，並以原契約條件及價金續約核算付款。
- 十八、 本合約壹式貳份，由甲、乙雙方各執乙份為憑。
- 十九、 雙方以誠信原則確實執行本合約，如涉訴訟，雙方同意以台灣台北地方法院為第一審管轄法院，本合約如有未盡事宜，悉依中華民國相關法令規定辦理。

立意向書人：

甲方：

華信航空股份有限公司

簽署代表人：執行副總 張酉光

乙方：

_____有限公司

簽署代表人：董事長_____

西元 2017 年 月 日 立

華信航空兩岸快易通

地接服務合約附件

附件一

一、 地接服務內容如下：

項目（單程）	售價新台幣（元）	服務內容
1、船票	船票由乙方代購，並依據金廈兩地碼頭船票牌價清算計價，若牌價為人民幣，則匯率以上個月台銀網頁公告賣出匯率均價作為計算基準。	現行來往航行於金門水頭碼頭至廈門五通碼頭，泉州之各時段船運班次。
2、地接 (含旅客運送、行李運送及相關旅客責任與行李保險，乙方須檢附相關之旅客保險證明給甲方存查)	由乙方負責	1. 金門機場-金門水頭碼頭雙向人員及行李車輛接送。 2. 提供每名旅客一份熱食便當(供應時間11:30-12:30或餐盒招待，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；飲料或瓶裝水成本不得低於新台幣5元；飲料不可含有酒精成份。 3. 辦理登船證及代購規費。 4. 協助查驗證件。 5. 其它必要之轉乘服務。

		6. 乙方須負責旅客抵達機場後，旅客由機場到接駁車，及搭乘接駁車至碼頭間之相關責任保險。(責任保險額度不得低於新台幣200萬元，醫療險不得低於新台幣3萬元，並須檢附相關保險證明文件予甲方備查。) 7. 乙方須提供人力及設備於水頭碼頭之甲方所設置之報到櫃檯辦理入境旅客身分驗證及收取套票搭機聯實體票服務，完成後交付旅客專用登機證，並引導旅客辦理入境行李直掛作業。
--	--	--

二、有效日期自2017年9月1日至2019年8月31日止。

甲方：

華信航空股份有限公司

代表人：執行副總 張酉光

乙方：

_____有限公司

代表人：董事長_____

西元 2017 年 月 日 立

附件二

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，並依華信航空相關指示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，並協助旅客確認下列事項
 - 票券
 - 引導需辦理入境行李直掛服務之旅客至本公司金門碼頭旅客報到櫃檯，
 - 協助旅客完成身分驗證
 - 收取套票搭機聯實體票交付旅客專用登機證，
 - 引導旅客完成行李直掛返台班機託運服務。
- 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金門碼頭櫃檯該航班報到結束後，將櫃檯收取之套票搭機聯實體票，立即交予前往金門機場之接駁專車人員，轉送本公司金門機場櫃檯督導。
- 1.11 地接公司服務人員須於金門碼頭接駁專車出發後，先以電話通知本公司金門機場人員，指定專人通報旅客報到人數(含是否修改旅客名字)及行李件數、重量，續將資料填入每航班日報表(如附檔)後傳真至本公司金門站，
- 1.12 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。
- 1.13 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。
- 1.14 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。
- 1.15 地接公司服務人員須於金門碼頭櫃檯當日所有航班結束後，
 - 將本公司委託代理之所有物品帶離櫃檯妥善保管，
 - 將當日代收之行李超重費現金及刷卡單連同發票，送交本公司機場會計人員現場對結後交還空白發票續用。

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，行李直掛服務則須至少間隔 80 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 60 分鐘，行李直掛服務則須至少間隔 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 配合行李直掛服務，地接公司應於金門水頭碼頭依本公司之通知協助尋找需複查或退稅行李之旅客，會同海關人員續辦相關作業。
- 3.9 地接公司應代表本公司於金門水頭碼頭、廈門五通碼頭及泉州石井碼頭建立服務窗口，先接受旅客任何行李異常事件之反映，登錄後轉知本公司人員處理。
- 3.10 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，而因應新增行李直掛服務，此機制之服務對象亦需包括直掛行李之旅客。
- 3.11 配合入境行李直掛服務，地接公司應於金門碼頭入境大廳本公司報到櫃檯，依本公司作業方式引導旅客於行李託運櫃檯直掛行李，
- 3.12 旅客託運行李之重量若超過免費額度，需由地接代本公司向旅客收取超重費用，費率由本公司制定，並接受旅客以現金或信用卡付費，並協助開立本公司統一發票。
- 3.13 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 熱食便當與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 所提供之餐點除須符合衛生、可口，使食用之旅客免於食物中毒之風險外，如因乙方供應之便當、飲料或瓶裝水所造成之旅客身體不適與後續之醫療與賠償，須由乙方負完全責任。
- 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
 - 行李遺失或損壞
- 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。
- 8.2 地接公司之服務櫃台應標明本公司之企業識別、航班及發車時間看板、行李託運標示，以利旅客識別。
- 8.3 配合入境行李直掛作業，地接公司須於金門碼頭入境大廳本公司報到櫃檯，配置二條電話線路、一條供專線電話及傳真(須配置話機及傳真機)。另一條專線供刷卡機，並申請 ADSL、電腦設備一組、列表機，
- 8.4 地接公司須另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。
- 8.5 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。

- 8.6 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。
- 8.7 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

附件三

華信航空兩岸快易通地接服務罰則

1. 旅客接待：

- 地接服務過程中旅客帶領旅客至特產店消費，每乙件案例扣抵當月 100 位旅客地接服務費。

2. 行李服務：

- 可歸責地接公司之行李誤送、遺失或破損且未能妥善處理者，每件案例罰款新台幣壹仟元。

3. 餐點招待：

- 地接服務過程中旅客未能領取便當或飲料、瓶裝水致引發客訴者，每件案例罰款新台幣伍百元。

4. 服務禮儀：

- 地接服務人員於上班時間未著制式服裝，經糾正後未立即改善者罰款新台幣伍佰元。
- 地接公司服務人員態度不佳，無法配合本公司要求，經糾正後未立即改善者，罰款新台幣壹仟元。

5. 異常處理：

- 可歸責地接公司服務之客訴且未能妥善處理者每件案例罰款新台幣壹仟元。
- 除航機或船班之異常或不可抗力之因素外，因接送車輛延誤致使旅客延誤或無法接轉後續船班或飛機航班行程者，每件案例罰款新台幣伍仟元。
- 可歸則地接服務之缺失而致使本公司遭受商譽損害或衍生之賠償，經雙方認定責任輕重及影響程度，由本公司向地接公司索取賠償。

6. 場站設施、設備：

- 接送車輛外觀及車內明顯髒污，經糾正後 3 小時內仍未改善者，每次罰款新台幣壹仟元。
- 接送車輛外觀無明顯「華信兩岸快易通」字樣，經糾正後 3 小時內仍未改善者，每次罰款新台幣壹仟元。

7. 罰金：

- 甲方得於乙方請款時扣除該繳納之罰金。