

華信航空公司

兩岸快易通

地接服務供應招標規範

- 一、招標案名：【華信兩岸快易通】地接服務
- 二、招標類型：合於規格及底標以內者，再經議價後決標。
- 三、契約期間：2017 年 12 月 1 日起至 2019 年 11 月 30 日止。
- 四、地接服務範疇

1.台灣出發經金門往大陸地區：

(1)金門地區-尚義機場服務人員

- a. 旅客報到作業：旅客抵達金門尚義機場後，櫃檯人員撕取兩岸快易通套票之船票聯兌換為船票，並引導旅客至乘車處上車。
- b. 依時段發送熱食便當：每日於中午(11:30~12:30)用餐時段發送熱食便當，其餘時段發送飲料或瓶裝水。
- c. 協助 Go-Show 旅客船位候補：彙整尚未訂妥船位之旅客資料，傳真至水頭碼頭服務人員協助候補船位。
- d. 提供旅客行程諮詢及異常狀況之處理，如遇機場關場、班機異常或船班取消時，應立即免費提供車輛接送旅客，並協助後續行程與安排住宿等相關服務。
- e. 行李之簽收及托運：航班抵達金門尚義機場後，至貨運站與本公司勤務人員點交旅客行李，並檢查行李有無破損及清點確認行李件數無誤後，送至金門水頭候船室，交旅客領取。

(2)隨車服務人員：

須於發車前清潔車輛及檢查裝備；於載運車程中，協助旅客填寫相關表格之資料及收取碼頭清潔費，並彙整船票等資料交予碼頭人員帶劃船位。

(3)金門地區-水頭碼頭服務人員：

- a. 辦理旅客劃船位作業及發放登船證；核對旅客托運行李並協助旅客入關之作業。
- b. Go-Show 旅客船位之候補：凡持華信票券而無船位者之旅客，服務人員應立即於碼頭協助辦理候補。

2.大陸地區出發經金門至台灣地區

(1)廈門、泉州碼頭櫃檯服務人員：

- a. 將旅客之船票聯兌換成船票，協助辦理旅客船位報到作業與托運行李掛上

【華信兩岸快易通】行李吊牌，並引導旅客通關。

- b. 協助 Go-Show 旅客現場船位候補，並整理候補機位之名單傳真至金門尚義機場，由地接公司機場櫃檯服務人員代為填寫機位候補單。

(2) 金門地區-水頭碼頭服務人員：

- a. 服務人員於船班抵達後，協助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後，引導旅客至接駁車。
- b. 依時段發送熱食便當：每日於中午(11:30~12:30)用餐時段發送熱食便當，其餘時段發送飲料或瓶裝水。

(3) 金門尚義機場-櫃檯服務人員：

- a. 收到廈門、泉州碼頭服務人員傳真之旅客名單後，將已訂位旅客名單交予本公司指定人員；Go-Show 旅客名單則至本公司候補櫃檯代填機位候補單。
- b. 旅客抵達機場，服務人員發放登機證及引導行李未直掛之旅客至行李托運櫃檯辦理托運作業，並引導 Go-Show 旅客至候補區等候唱名補位。

五、廠商資格

- 1. 依前述地接服務範疇，投標廠商除須領有政府機關核發之綜合或甲種旅行業之營利事業執照，並須得經營相關地接服務之營業資格：
 - (1)旅行業
 - (2)人力派遣業
 - (3)遊覽車客運業
 - (4)餐館業或即食餐食製造業
- 2. 投標廠商資本額證明(至少新台幣 600 萬元以上之資本額)。
- 3. 投標廠商須出具符合前述要求之公司登記證明及營利事業登記證影本。
- 4. 投標廠商如依法不能自行提供，而有委託合法協力廠商之需求時，須出具該協力廠商之公司登記證明及營利事業登記證影本，與有效之合作委託文件。

六、投標之書面文件與相關事項：

- 1. 投標廠商須提供「營運計畫書」及旅客達五千人次之「報價成本分析表」予本公司作為評選參考，其內容除含基本人員、設備與櫃檯等規劃安排與證明文件外，其他營運規劃等事宜由投標廠商擬定。
 - (1) 地接服務人員編製(含櫃檯、隨車、行李運送人員)：
 - a. 金門地區：尚義機場與水頭碼頭兩地服務人員合計不得低於 10 人。
 - b. 廈門地區：五通碼頭服務人員合計不得低於 6 人。
 - c. 泉州地區：石井碼頭服務人員不得低於 2 人或委託船公司提供服務。

- d. 投標公司承諾主動依據市場狀況，或按本公司要求增加服務人員編制。

(2) 櫃檯承租：

- a. 金門地區：得標廠商須與尚義機場、水頭碼頭隻主管機關簽訂櫃檯租賃契約，租金與水電費用由得標廠商支付。
- b. 廈門地區：得標廠商應於五通碼頭，經本公司同意之適當地點設置櫃檯，承租相關事宜、租金與水電費用由得標廠商負責。
- c. 泉州地區：得標廠商應於石井碼頭，經本公司同意之適當地點設置櫃檯，承租相關事宜、租金與水電費用由得標廠商負責。

(3) 裝備需求：各項裝備需求如下：

- a. 載客車：大型客車指 40 人座(含)以上客車，須備車輛 2 輛以上，另備 1 輛機動備用車輛；小型客車指 9 人座客車，須備車輛 1 輛以上。
- b. 行李車：指 3.5 噸(含)以上且具有遮雨功能之貨車，須備車輛 2 部以上。
- c. 車輛與駕駛人員均須具備交通主管機關核發有效期限內之行照與營業駕駛執照。
- d. 車輛須隨時維持清潔及良好狀況，以維護行車安全。
- e. 得標廠商須於載客車之車身外觀彩繪，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。
- f. 投標廠商需提供車輛車種、廠牌、車齡、座位等詳細資料與裝備清單，列入本公司評選參考依據。
- g. 地接裝備與服務均需符合本公司服務要求。
- h. 投標廠商須於投標封套上註明投標名稱為「華信兩岸快易通地接投標」與投標廠商名稱，如未註明而致使無法參與投標，由投標廠商自行負責與本公司無涉。

(4) 旅客保險：

投標廠商應依「發展觀光條例」、「旅行業管理規則」及「汽車運輸業行車事故損害賠償金額及醫療補助費發給辦法」等規定，為旅客投保從抵達機場、到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)。保險法令另有規定，或前述法令更新規定時，從新規定。投標廠商須按本公司要求提供有效之保險證明文件予本公司備查。

(5) 熱食便當之供應：

每日於中午用餐時段(11:30-12:30)，提供每位旅客熱食便當，其餘服務時段供應飲料或瓶裝水。熱食便當之協力供應商須具有之規格如下：

- a. 熱食便當：主菜(肉類)、白飯、及四樣配菜(須含時令蔬菜一樣)為主，成本不得低於新台幣 60 元。
- b. 飲料或瓶裝水：成本不得低於 5 元，不可含有酒精成份。
- c. 投標時須提供熱食便當之彩色照片樣本，以供評選。

七、服務規定及罰則

為維持【華信兩岸快易通】地接服務水準，招標廠商需符合各項服務標準，請參考招標規範附件；本公司另於正式簽約時，針對未達服務標準時制訂相關罰則項目及罰金款項。

八、遴選條件

- 1、 須具備高配合度、服務熱誠且能妥善處理旅客需求、因應突發狀況之能力。
- 2、 如遇異常狀況(包含天候因素、機械故障、船班取消及其他不可抗力之因素)致旅客滯留金門或行程中斷，須立即義務且免費提供車輛接送旅客，並協助後續行程與安排住宿等相關服務。
- 3、 每月須取得各船公司之船票(每航班保證取得 50 個船位)，供旅客兌換使用。
- 4、 得標廠商需於得標 1 週內繳交履約保證金新台幣 240 萬元，並完成簽約；履約保證金得轉為質押金或無息交還。

九、得標廠商應於得標後，於 2017 年 12 月 1 日以前完成上述各項人員、設備進駐，並完成營運計畫書內所規劃之內容，由本公司逐項驗收後實施。若得標廠商未能於規定時間內完成驗收，則視同違約，本公司得逕沒收履約保證金，並另行委託其他廠商執行【華信兩岸快易通】地接服務。

十、其他

本遴選標準如有未盡事宜，得隨時由本公司修訂之。