

## 臺北市政府觀光傳播局

# 「104 年度臺北市纜車貓空站遊客中心委託專業服務勞務採購案」 需求規範

壹、案號：詳招標公告。

貳、採購標的名稱：104 年度臺北市纜車貓空站遊客中心委託專業服務勞務採購案(以下簡稱本案)。

參、預算金額：新臺幣 80 萬元整(含稅)，保留後續增購預算金額 300% 之權利，增購金額以新臺幣 240 萬元為上限，增購期間至 106 年 12 月 31 日止。

肆、緣起與目的：

臺北市旅遊服務中心目前共有 13 處服務據點，包含臺北車站、松山機場、東區地下街、捷運劍潭站、捷運北投站、捷運西門站、捷運圓山站、捷運台北 101/世貿站、市府轉運站等 9 處旅遊服務中心；以及美麗華、梅庭、纜車動物園站及纜車貓空站等 4 處遊客中心。

為推動本市觀光發展並提升本市旅遊服務中心服務品質與營運效能，爰規劃纜車貓空站遊客中心委託專業服務團隊，提供旅客專業諮詢服務，並針對相關統計分析結果，瞭解服務品質及成效，以作為調整站體服務方式，及持續精進本市旅遊服務品質之重要參考。

伍、委託內容：

一、委託期間：自民國 104 年 5 月 1 日至 104 年 12 月 31 日止，計 8 個月。

二、委託標的：纜車貓空站遊客中心(臺北市文山區指南路 3 段 38 巷 35 號)。

三、服務時間：如附件 1。

四、人力需求配置及資格條件：

(一) 人力需求配置

1. 本案須配置專案管理人員 1 名，職務內容包括：

- (1) 招募該站值勤人員並管理差勤作業、人員排班、薪資計算核撥、整體督考作業及服務品質提升相關事宜。
  - (2) 製作每月請款所需之相關結報文件，並辦理請款事宜。
  - (3) 彙整該站旅遊服務基礎統計及滿意度調查相關資料，並針對旅客諮詢及相關滿意度調查意見提出改善建議。
  - (4) 每週至少至該站督導考核 1 次，並填寫考評紀錄表。
  - (5) 處理該站服務人員臨時請假、調班或無故未到之臨時人力調派事宜。
  - (6) 負責傳達本局旅遊服務、旅遊推廣行銷等業務予該站服務人員，並辦理其他臨時交辦事宜。
2. 各站須配置正職服務人員至少 1 名，其餘得為兼職人員擔任旅服員，並依據下列需求配置該站服務人力：
- (1) 平日：下午 1 時至 6 時旅客尖峰時段該站應至少有 2 名之服務人員到班，其餘時段該站至少有 1 名服務人員。
  - (2) 假日：該站於營運時間內均應至少有 2 名之服務人員到班，下午 1 時至 20 時旅客尖峰時段之服務人員需含正職人員 1 名。
  - (3) 假日係指每週六、日例假及國定假日連續假期(104 年 5 至 12 月份包含：6/19~6/21、9/26~9/28、10/9~10/11)。
  - (4) 服務人員於值勤期間應輪流用餐，用餐時間以 1 小時為限。

(一) 人員資格條件

1. 專案管理人員：學歷應為大學(專)以上(含)畢業並熟悉本市旅遊、景觀及人文資訊，並對觀光旅遊服務或教學有一年以上經驗者。
2. 正職人員：學歷應為大學(專)以上(含)畢業並熟悉本市旅遊、景觀及人文資訊，並對觀光旅遊服務有熱忱者或經驗者，並須符合以下條件之一：
  - (1) 語言能力：
    - i. 英文組：財團法人語言訓練測驗中心，外語能力測驗聽力測驗達 70 分口試級分達 S-2 以上或全民英檢測驗中級以上或托福(TOEFL)網路型態測驗 57 分/紙筆型態測驗 457 分以上或多益(TOEIC)測驗 550 分以上。
    - ii. 日文組：財團法人語言訓練測驗中心，外語能力測驗 (FLPT) 聽力測驗達 60 分口試級分達 S-2 以上或日本語能力試驗 (JLPT) N3 者。
  - (2) 取得外語導遊或外語領隊執照。
3. 兼職人員：熟悉本市人文、景觀及旅遊資訊，並對觀光旅遊服務有熱忱者或經驗者，並須符合以下條件之一：
  - (1) 語言能力：
    - i. 英文組：財團法人語言訓練測驗中心，外語能力測驗聽力測驗達 70 分口試級分達 S-2 以上或全民英檢測驗中級以上或托福(TOEFL)網路型態測驗 57 分/紙筆型態測驗 457 分以上或多益(TOEIC)測驗 550 分以上。
    - ii. 日文組：財團法人語言訓練測驗中心，外語能力測驗 (FLPT) 聽力測驗達 60 分口試級分達 S-2 以上或日本語能力試驗 (JLPT) N3 者。
  - (2) 取得導遊或領隊執照。
  - (3) 各大專院校觀光、外語等相關科系在學或畢業之學生，並具英、日或其他外語能力且具服務熱忱、責任感並對觀光推廣有興趣者。

一、 工作事項：(以下各項內容之日程均以日曆天計算)

(一) 專案管理及服務人員之徵募及管理

1. 該站專案管理及服務人員之徵募：

廠商應於 104 年 4 月 23 日前，檢具勞工名冊（包括勞工姓名、照片、出生年月日、身分證字號、通訊地址、連絡電話）、並於 104 年 5 月 4 日前提交勞工保險被保險人投保資料表（明細）影本及切結書（具結已依法為其投保勞工保險、就業保險、全民健康保險及提繳勞工退休金，並依約定繳納前述保險之保險費及提繳勞工退休金）送本局備查。

2. 該站服務人員之差勤管理、排班、薪資給付、勞工相關保險投保、人員管理等相關業務（廠商應於每月 25 日前提送次月該站正職及兼職人員班表予本局備查）。

3. 廠商應於履約期間內配合並宣導該站服務人員積極參與本局舉辦之教育訓練課程，每位服務人員應至少參與本局舉辦課程 2 次以上。

(二) 站務清潔工作及設備維護

1. 該站之財產設備明細表（如附件 2）。

2. 該站之清潔範圍，包含站體內之地板、倉庫、摺頁架及諮詢服務櫃檯等設施設備，廠商應隨時注意並維持整潔；另有關站體周邊之環境亦應維持一定之整潔。

3. 廠商清潔工作遭環保或衛生稽查單位告發時，受罰部分（含罰鍰部分）由廠商負責。

4. 廠商應維持站體附屬設施（備）及物品之正常運作，若設施（備）無法正常使用，應由廠商現場人員立即進行故障排除，並維持站體之正常營運。

5. 該站設備及物品倘於進行故障排除後仍無法正常運作者，廠商應立即通報本局並詳實記載於工作日誌，經本局確認屬正常使用下之損壞者，由本局負責相關設施（備）維修或更新費用；惟若非屬正常使用下之損壞，應由廠商負擔損害賠償責任，並於 1 週內修復完畢。

### **(三) 提供旅客觀光諮詢及旅遊規劃服務**

1. 廠商應定期更新站上旅遊資訊並整理成冊，內容包含該站旅遊資訊 FAQ，並詳載該站鄰近店家及緊急聯絡電話、旅遊景點介紹、周邊地圖、交通資訊、住宿資訊及旅客 Q&A 等內容，供該站服務人員詳閱使用。
2. 旅遊資訊應提送本局審核，審核通過後，除印製 2 份送本局備查外，其餘置放於該站供服務人員閱覽。

### **(四) 服務人次基礎統計資料建置及分析**

1. 每日統計旅客到站人次、諮詢人次、文宣發放數量、TPE-Free 及青年旅遊卡申請人次等統計資料。
2. 每月須完成至少 50 份旅客問卷調查（調查表如附件 3）。

### **(五) 配合政府觀光政策執行，於該站協助相關業務：（如：配合重大活動或節慶布置或青年旅遊卡申辦等事宜。）**

### **(六) 文宣、摺頁及海報管理**

1. 廠商應檢視該站文宣之庫存數量，並配合本局所訂之文宣品配送週期（目前為每週三、六）提出文宣品需求叫貨數量，由本局配送文宣品後，辦理清點數量、簽收、整貨、庫存等事宜。
2. 廠商應落實站上文宣品庫存管理作業，本局將不定期派員進行文宣品數量之清點。

3. 文宣、摺頁及海報審核機制由本局負責管理，廠商於認明由本局核發之文宣品上架同意書後始行上架。

**(七) 製作站務標準作業 (SOP) 手冊**

為維持該站營運服務品質，廠商應針對站務製作 SOP 手冊，內容包括：開關站作業流程、設備損壞檢修通報流程、文宣管理補充作業流程及旅客抱怨處理流程等，俾提供該站服務人員依循辦理。

**(八) 每月服務品質內部督考作業**

1. 廠商之管理人員每週應不定期抽訪該站之服務狀況，並辦理內部督考自評作業，自評內容包括：硬體環境設備、文宣品管理、後台管理、資訊統計管理、服務人員管理及專業服務品質等事項。
2. 前項廠商自評作業應按月做成紀錄(每週至少督導考核 1 次)，並自我督促改善後，將考評紀錄表(附件 4)送本局備查。
3. 本局將不定期抽訪該站服務人員，對於廠商派駐該站之服務人員所應履行之工作有不適任之情形者，本局得要求更換，廠商不得拒絕。

**(九) 製作年度服務成果報告 (附件 5)**

**(十) 負擔該站人事及文具庶務費用**

1. 廠商應負擔並記錄該站服務人員人事費用：依勞基法包含人員薪資及其勞健保、勞工退休金、雇主險等保險費；另國定假日上班依法支給服務人員加班費。
  2. 廠商應負擔該站辦公室文具庶務用品：如墨水匣、印泥(臺)、紙張、燈泡、文書夾、桌/名牌、各類清潔用品及簡易醫藥箱等支出。
- ※ 有關站體設備修繕、電費通信費、旅服員教育訓練、消防設備維護費、場地租金、文宣物流配送運費、建

物火險及公共意外責任險、制服製作費用等，基於本市 13 處旅服中心硬體維護管理之穩定性及服務品質形象一致性原則，由本局統籌辦理並負責相關經費。

**(十一) 樟山寺站及纜車指南宮站旅遊資訊站維護與管理**

每 2 周 1 次至該 2 處旅遊資訊站補充相關觀光文宣，及維護清潔工作，並拍照製成表格（須附註日期及時間），於每月 25 日前併同班表送至本局備查。

**(十二) 其他**

該站配合本局旅遊業務推廣需求或活動需要，致服務人員增加工時之相關費用，依實際支援工時計算後由本局支應。

**陸、服務品質管理及考核機制**

**(一) 服務人員差勤及服務品質管理：**

1. 遲到、曠職、早退等致該站未能有效營運，將依比例扣除當日服務人員薪資並得依契約約定計算懲罰性違約金（詳見契約第八條第十六項第二款）。
2. 因服務人員態度差或不專業等相關人為因素致民眾觀感不佳而陳情達 5 次(含)以上，或同一服務人員因上述事由招致陳情達 3 次(含)以上，將視情節依契約約定請承商繳納懲罰性違約金，並得汰換不適任之人員（詳見契約第八條第十六項第五款）。

**(二) 考核機制**

1. 廠商於委託期間內應隨時接受本局之指導、考核、查察、觀摩或駐站瞭解營運及維護情形，本局將定期或每月不定期抽訪該站服務品質。
2. 定期考核或每月不定期考核之平均分數未達八十分且有考核缺失者，本局將通知廠商限期改善；如同一缺失於第二次未改善或連續 3 個月考核分數未達八十

分者，將視情節輕重依契約第八條第十六項規定辦理。

## 柒、服務建議書格式及內容

- 一、以 A4 直式橫書編排、採雙面印刷為原則，並編列頁碼及加裝封面，以左側釘裝一式 7 冊，含封面、封底在內，以 40 頁為上限，每冊封面應以中文註明採購案號及名稱、廠商名稱及負責人、地址、聯絡電話。
- 二、內容須包括以下項目：
  - (一) 服務管理計畫。(包含服務方式及預估成效)
  - (二) 服務人員招募、配置、訓練及督考計畫。
  - (三) 財務計畫。(包含經費分配及規劃)
  - (四) 相關經驗與實績簡介。
  - (五) 其他服務創意項目。

## 捌、評選須知

- 一、評選項目與配分，共分 5 項，細目如下：
  - (一) 服務管理計畫之周延及創意(包含服務創意項目)(30 分)。
  - (二) 人員招募、訓練與配置方式(包含專案管理人員及正、兼職服務人員招募準備名單、人力素質分析及排班規劃等)(30 分)。
  - (三) 報價之合理性(20 分)。
  - (四) 實務經驗與執行能力(15 分)。
  - (五) 簡報及答詢(5 分)。
- 二、評選作業：
  - (一) 資格審查：本案開標後，審查投標廠商資格及證明文件。經審查合格者，方得參加服務建議書評選。經審查不合格者，不得參加服務建議書評選。



(二) 服務建議書評選：本局將依政府採購法第 94 條規定成立「採購評選委員會」(以下簡稱評選會)進行評選，如評選結果無廠商合格，本案優勝廠商亦可從缺。

1. 經評選優勝廠商如涉及不法情事，即取消議價資格，並自負法律責任。
2. 合於資格審查之投標廠商，評選時由廠商派專案負責人進行簡報，每家參選廠商出席人數限 3 人(含)以下，評選方式如下：
  - (1) 簡報順序以廠商投標先後順序決定，依序進行服務建議書簡報說明及詢答。簡報時間以 15 分鐘為限(簡報 13 分鐘時按第一次鈴，簡報 15 分鐘時按第二次鈴，表示簡報時間結束，廠商應立刻停止簡報)，簡報結束後進行答詢，採統問統答，答詢時間以 10 分鐘為限。簡報應以中文為主，簡報方式不拘，得以 powerpoint、幻燈片、投影片、圖說等輔助說明，但須自備所需設備及器材。
  - (2) 單一廠商簡報時，其他廠商應退出簡報會場至休息區。
  - (3) 投標廠商未出席簡報及現場詢答者，「簡報及詢答」項目不予計分，惟不影響投標文件之有效性。
  - (4) 廠商不得利用簡報更改投標文件內容，亦不得現場提出補充資料；廠商如另提出變更資料者，該資料不納入評選。
  - (5) 本案評選採序位法，評選委員依評選評比表(附件 6)逐項評分並填寫總分及優勝序位。依各評選委員所填評選評比表彙整為廠商得分統計表(附件 7)及評選評比總表(附件 8)，累計各廠商「序位和」，「序位和」最低者為最優勝廠商，若「序位和」相

同者，以標價低者為優勝，若標價相同者，擇配分最高之評選項目之得分總和較高者為優勝，得分仍相同者，以抽籤決定。

- (6) 評分方式以 100 分為滿分，評選委員評選分數之總平均 80 分（含）以上為合格，始可列為本案決標對象；80 分以下者為不合格，評定為不合格之廠商不得入選，列「序位」。若評選委員給予廠商之分數為 90 分以上或 70 分以下，應加註原因。評選評比總表應送評選委員確認，評選（序位）結果由出席委員全體簽名。
- (7) 評選時如有疑慮及未盡事宜，由評選委員過半數決定之。
- (8) 評選結果經簽奉機關首長核定之最優勝廠商，獲得本案優先議價權，如議價不成，本局得與次優者議價；議價再不成，本局得與再次優者議價，以此類推。
- (9) 經評選之服務建議書視為契約之一部分，非經本局書面同意，不得變更。
- (10) 評選結果將正式行文通知投標廠商。

### 玖、其他注意事項

- 一、 本案倘於開標前因故取消，投標廠商不能以任何理由要求損失賠償。
- 二、 廠商於投標時需檢附切結書會依法為所僱用員工投保勞工保險、就業保險、全民健康保險及提繳勞工退休金，並依規定繳納前述保險之保險費及提繳勞工退休金；得標後，亦將依法履行相關勞工權益保障事項。
- 三、 投標廠商所提服務建議書內不得附加任何條款，以保留其接受、拒絕得標或簽約之義務，違反則取消投標資格。

- 四、投標廠商應保證服務建議書之所有文件均未違法使用第三者之智慧財產權與專利權，否則投標廠商應負一切法律責任，並負擔所有之賠償費用，與本局無關。
- 五、投標廠商應熟悉並遵守有關之法令規章，任何觸犯法令之過失，均不得推諉不瞭解而請求免責。
- 六、本需求規範如有未載明事項，依政府採購法及其相關規定辦理。
- 七、得標廠商對外發表或發布新聞事宜，需經本局書面同意。
- 八、得標廠商在簽約後，雙方召開之工作會議，其會議紀錄亦視為契約之一部分。
- 九、其餘事項請詳閱投標須知。
- 十、日後如臺北市議會專案小組開會，邀請得標廠商前往說明，廠商應配合出席說明。