

文化內容策進院

114 年度委託代購公務國際機票及住宿相關服務勞務採購案

(案號 1131203002)

需求說明書

- 一、履約標的：114 年度委託代購公務國際機票及住宿相關服務。
- 二、履約期間：自決標日起至 114 年 12 年 31 日止或經費用罄止。
- 三、預算金額：新台幣 900 萬元整(含稅)。後續擴充預算金額計新台幣 100 萬元整(含稅)。
- 四、採購金額：新台幣 1,000 萬元整(含稅)。
- 五、機票價格計價方式：以「機票成本價」加計「服務費」扣除「廠商主動減價」之報價作為機票價格；廠商提供「機票成本價」之報價倘與「機票成本價證明文件」不同時，如無不可歸責於廠商之正當理由，文化內容策進院(以下簡稱本院)以價格低者核付票款，報價錯誤致生票款差額之損失概由得標廠商自行負擔。
- 六、機票成本價證明文件：廠商應本誠信原則提供成本票價證明文件供本院審核，憑付票款。機票成本價證明文件包括：我國籍航空公司開立之購票證明、支付國際航空運輸協會(IATA)之付款明細報表、航空公司指定之代理旅行社(可辦理開票作業之票務中心)出具之代收轉付收據等足資證明實際支付機票價格之文件；未提供者，本院不予核銷及撥付該機票款。
- 七、服務費報價上限：服務費得分區報價(詳「附件 1：投標廠商服務費報價單」)，惟均不得高於本院規定之價格上限(報價前請參考「附件 2：服務費上限標準」)。
- 八、廠商主動減價：得標廠商依本院需求提供代購機票之報價時，除依機票成本價加計服務費外，得另提供減讓報價(詳「附件 3：簽約廠商報價單」)。

九、機票種類：國際機票種類包括無限制性及限制性二種機票，限制性機票包含特惠票，另同時訂購機票數量達 10 張以上得訂購團體票，但均不得訂購包機票或加班機票，且均為可辦理變更航班及退、換票之機票。

十、得標廠商供應本院之機票價格，如遇航空公司提供優惠票價或優惠折扣優於得標廠商提供之折扣時，得標廠商應主動以該優惠票價或折扣價供應本院，對於各得標廠商之報價，本院保有比價及選擇提供最優惠票價之得標廠商承做之權利。

十一、得標廠商服務內容及應配合事項

(一) 廠商應提供專任業務人員名單及聯繫電話，並提供 24 小時緊急應變及專責聯繫管道(含 24 小時可取得聯繫之緊急聯絡電話，名單及聯繫電話如有變更，應隨時通知本院)，以便利本院洽辦出國事宜以及旅外期間協助解決臨時發生之機票問題(例如：因公務需要變更行程等)。

(二) 廠商除代購機票外，得依機票使用人需求協助辦理保險投保、代辦護照、簽證、接送機、代訂旅館、代辦登機、代辦行李託運手續、協助登錄本院於本國籍航空公司之公司會員代碼及辦理退(換)票。

(三) 本院倘以累積哩程數或兌換券向航空公司申請兌換免費機票或艙位升等時，廠商應協助代訂機位，本院並依契約支付服務費，免費機票應另支付之相關稅款及代辦保險投保部分，由旅行社先行墊付再檢據向本院請款。

(四) 代購之機票應於節省公帑及配合行程之考量下，規劃最適當班機行程並安排、訂購最合於機票使用人行程及需求之機票；同一出團人員可配合本院需求時，得同時辦理限制性機票及無限制性機票之訂購(含同時訂購機票數量達 10 張以上之團體票)。

(五) 除經本院同意之特殊情形外，不得安排、採購廉價航空班機；倘於經本院同意之特殊情形而安排、採購廉價航空班機者，需完整說明使用/限制條件、改(退)票費用及應注意事項。

- (六) 廠商應於接獲本院通知後 2 個日曆天(含)內依本院需求完成最妥適之班機行程安排及票價估價(報價單格式詳「簽約廠商機票款報價單」)，並以書面傳真或電子郵件方式告知本院承辦人或機票使用人有關訂購機票之相關資訊及注意事項，倘廠商未於期限內回復估價或回復放棄報價，均視為放棄比價之權利。
- (七) 經本院通知廠商辦理開票後，廠商不得以任何理由拒絕開票，並應於訂票時登錄機票使用人之手機號碼及電子郵件信箱，及配合機票使用人之需求於指定期限內完成相關服務。另廠商報價單應註明符合本院需求之開票期限；報價效期應與開票期限相同，開票期限不符合本院需求者，本院得不予接受該報價，倘未經本院同意致增加之費用，由廠商負擔。
- (八) 機票使用人因公務需要，必須辦理退票、更改搭機日期及航班者，廠商應負責辦理退票或更改日期航班等手續，航空公司因之而收取之相關費用由本院負擔，並由廠商檢附航空公司開立之繳費證明文件(包括網路繳費證明文件)或支付國際航空運輸協會(IATA)之付款明細報表等足資證明實際支付予航空公司之改退票價格文件向本院請款，未檢附前述費用證明者，不得向本院請求支付，本院另酌付改(退)票服務費每件(每一人為一件)新臺幣 300 元。倘因機票使用人個人因素致須退票、更改搭機日期及航班者，其費用由機票使用人自行負擔。
- (九) 廠商安排行程及代購機票應依下列原則辦理：
1. 優先開立符合行程需要之最短效期(如 14 天、30 天、45 天、60 天...)限制性機票。
 2. 倘因故必須開立非限制性機票或有特殊原因須以較高票價或全額票取得機位者，應於「簽約廠商機票款報價單」(附件 3)內註明原因及情形，經本院同意後始得開票，且應優先開立最短效期之非限制性機票，無 3 個月內之短天期票者，始能代購半年票(6 個月或 180 天)或年票(12 個月)，否則其差額(本院得依向旅行業同業詢問之平均價

格計算價差)由廠商負擔。

3. 分段開票或整段開票，應以票價較低者為優先訂購原則。
4. 行程安排以最直接航線為原則，如有轉機之必要，其轉運點須經本院同意。
5. 交付機票前先行協助驗票(確認搭機人姓名、機票行程及內容無誤)。

(十) 機票購買規定：凡本國籍航空公司班機可到達地點，應一律搭乘本國籍航空公司班機，如有下列情形之一者，應主動告知本院使用單位(或使用人)並經本院相關業務單位承辦人員或機票使用人申請核准後，改購外國籍航空公司機票。廠商未依本項規定辦理者，其代購機票之價款，本院將不予核銷及付款。

1. 出國、返國或轉機當日，無本國籍航空公司班機飛航或客位已售滿。
2. 搭乘本國籍航空公司班機再轉機，其轉機等待時間超過四小時。
3. 本國籍航空公司班機無法銜接轉運。
4. 其他特殊狀況。

(十一) 廠商應於本院通知可辦理代購國際機票後始得辦理開票；倘經本院通知未取得開票權限之廠商，應於接獲通知後 2 個工作小時(含)內移除訂位，如未移除訂位致生困擾本院之情事，視為違約。

(十二) 機票使用人非公務需要自行增加停留地點致增加之費用，由機票使用人自行負擔，廠商並應將此增加之費用(即機票使用人應自行負擔之費用)以書面傳真或電子郵件方式通知本院。

(十三) 代辦護照、簽證，但未代購機票者，費用除規費外，如加收代辦護照、簽證之手續費，每件(每一人為一件)不得超過

新臺幣 300 元。

- (十四) 機票使用人如以個人信用卡刷卡方式先行付款購買機票者，廠商應配合辦理且不得另行收取刷卡手續費。
- (十五) 除本說明書同意支付之費用外，廠商不得另行收取其他服務費用。
- (十六) 廠商應協助提供住宿過境旅館、疾病管制諮詢、班機變動等有關資訊及服務。
- (十七) 辦理本院機票採購及有關行程，應負保密之義務，不得洩露。
- (十八) 契約規範中所未詳細規定之點，應按最有利於本院之商業習慣處理。
- (十九) 由本院支持之個人或團隊，如有代購國際機票及住宿其他相關需求時，報價、比價程序及違約處理方式準用本需求說明書之規定。
- (二十) 製作年度統計報表(報表內容須顯示各代購之機票件數、住宿間數、住宿人員名單、業務承辦人、機票使用人及金額等資料)，並於年度結束後 15 個日曆天(含)內送本院備查。但履約期間內，機關如需廠商提供統計報表，廠商應配合辦理。

十二、 本院配合辦理事項：決標後由本院公布得標廠商名單供本院各使用單位(或使用人)自行通知所有得標廠商報價，核准後，向報價最低者洽辦代購國際機票及住宿提供相關服務。

十三、 違約情形及處理方式

- (一) 廠商如未依本需求說明書內容辦理國際機票、住宿代購服務或漏未辦理旅行業責任保險，或代辦人員不諳契約書及本需求說明書所列各項代辦程序致發生困擾本院使用單位(或使用人)之情事，本院得視情節按件(每一人為一件)計罰新臺幣 2,000 元以上至 2 萬元以下之懲罰性違約金。倘因廠商未辦理保險投保事宜而衍生保險理賠糾紛或當事人無法獲得足

額理賠時，其差額概由得標廠商負擔。

- (二) 因可歸責於得標廠商之事由，致本院使用單位(或使用人)必須變更原訂行程或班機者，本院得視情節按件(每一人為一件)計罰新臺幣 2,000 元以上至 2 萬元以下之懲罰性違約金，但事先報經本院同意變更且依核准變更之行程執行者，不予計罰。前述變更如有延誤行程以致影響本院業務之執行者，本院得視情節每次計罰新臺幣 5,000 元以上至 2 萬元以下之懲罰性違約金，並得終止或解除契約，沒收廠商所繳履約保證金。
- (三) 廠商未依本院使用單位(或使用人)所提供之規格及需求辦理，或未事先報請本院同意而擅自變更行程、班機、繞地等情形者，本院得視情節輕重，依前款規定計罰。
- (四) 未取得開票權限之廠商未於接獲本院通知後 2 個工作小時內取消或移除訂位，致生困擾本院情事者，本院得視情節按件(每一人為一件)計罰新臺幣 2,000 元以上至 2 萬元以下之懲罰性違約金。
- (五) 廠商辦理估價及代購機票，不得有浮報價格或以顯不合理之價格代購機票，如有溢報價格者，本院得視情節按件(每一人為一件)計罰新臺幣 2,000 元以上至 2 萬元以下之懲罰性違約金，並追扣已溢付之費用；辦理改(退)票，浮報金額或以顯不合理之價格改(退)票者，亦同。(扣繳差額依本院向其他旅行業同業詢價之平均價格為準，計算價差)
- (六) 履約期間得標廠商如有正當理由無法依限履約時，應事先以書面敘明原因向本院申請核可。如因不可歸責於廠商或不可抗力因素，致未能依原安排之行程履約時，應檢具所在地主管機關、機構(國外由中華民國駐外使領館、代表處)或航空公司發給之證明文件始予免罰。
- (七) 廠商對本院及使用單位承辦人員不得因採購利益給予酬佣或餽贈，違反者應賠償本院因此項行為所受之損失，並受法律上之處分，本院另得終止或解除契約，並依政府採購法第

一百零一條至第一百零三條規定辦理。

- (八) 其他依本需求說明書或契約約定，廠商應遵循之規範未遵循者(含作為及不作為)，本院得視情節按件(每一人為一件)處以新臺幣 2,000 元以下之懲罰性違約金。
- (九) 違約金及溢付款之扣繳，本院得自當次或其後代購機票款或履約保證金中扣抵，不足者並得向廠商追繳。

十四、代訂住宿服務

- (一) 廠商應於接獲本院通知後 2 個日曆天(含)內依本院需求完成最妥適之飯店名單(最少應提供 2 個以上)，並檢附飯店報價單予本院擇定。
- (二) 廠商主動減價：得標廠商依本院需求提供代訂飯店之報價時，除依飯店成本價加計服務費外，得另提供減讓報價詳「附件 3：簽約廠商報價單」。
- (三) 本院支付代訂飯店服務費每件(每間為一件)不得超過新臺幣 300 元。

十五、票款及旅館價格支付注意事項

- (一) 票款及旅館價格依契約書及本說明書「機票、旅館價格計價方式」規定辦理核付，並由得標廠商先行墊款代購機票、住宿為原則，俟完成履約後，檢齊相關單據(如：機票成本價證明文件、機票票根或電子機票(須含機票全段行程)、旅行業代收轉付收據、改退票費用證明文件、旅館報價文件、其他應納手續費或規費收據等)送本院使用單位(或使用人)併同廠商報價單向本院辦理請款。
- (二) 須由本院先行辦理付款者，應先報經本院同意後依行政程序核准後撥付，惟得標廠商仍應將前述(一)之相關單據送交本院或交由機票使用人繳回本院辦理票款核銷事宜。
- (三) 得標廠商如將前述(一)之相關單據交由機票使用人繳回時，應確實告知機票使用人繳回相關單據之作業，以利本院辦理帳款核銷及結案，未完成核銷之帳款如屬可歸責於得標廠商

之事由者，本院不予付款，如已預付款項者，本院得併予追回相關款項或於履約保證金中扣減。

- (四) 每一次機票採購案辦理請款時，應依契約檢附本院使用單位(或使用人)之行程表，倘廠商另繕行程表，填列項目應符合本院使用單位或使用人之行程。
- (五) 廠商於一次訂票付款金額達新臺幣 100 萬元(應先扣除機票使用人自行刷卡費用)時，廠商得於開票後檢附機票成本價證明文件、機票款報價單、訂妥機位之行程表原件及機票影本(或電子機票)通知本院預先支付 50%機票款，俟本院使用單位(或使用人)完成行程後，再依第一款規定，於本院完成行政程序後，支付餘款。

十六、 投標廠商企劃書撰寫方式及投標份數

- (一) 廠商企劃書為投標文件之一部分，投標廠商應於本案公告截止收件期限前，依本院招標公告規定，備妥企劃書一式 10 份，連同其他投標文件併送本院。
- (二) 廠商企劃書請以 A4 紙張印刷後裝訂成冊，內容以中文橫式由左至右繕打並附頁碼。
- (三) 投標及簽約前所需費用均由投標廠商自行負擔。
- (四) 企劃書內容至少應包括下列項目：
 1. 廠商商譽、承做經驗及專業服務能力之說明。
 2. 廠商配合度、服務內容(須含提供接送機之車輛種類與載客量)及額外服務項目之具體說明。
 3. 廠商收取服務費金額。(請參考「投標廠商服務費報價單」)
 4. 廠商提供機票成本價證明文件來源之可信度(含證明文件樣張)。
 5. 廠商合作之國內、外旅館名單。(若無則免)
 6. 廠商企業社會責任(CSR)指標：需附證明文件

(1) 為員工加薪：

※近一年內曾替員工普遍性加薪。

◎說明事項：(1)普遍性加薪，係指事業單位 80%以上員工獲得加薪。(2)配合勞動部公告之基本工資依法調升者非屬加薪。

◎證明文件：(1)加薪公文或公告、團體協約、勞資會議紀錄、工資清冊等，足以證明事業單位內勞工加薪文件。(2)調整勞保投保薪資資料非屬證明文件。

※於投標文件載明後續履約期間給與全職從事本採購案之員工薪資(不含加班費)至少新臺幣(下同)3萬元以上。

◎說明事項：給與全職從事本採購案之員工薪資，係指該等員工之平均薪資，包含獎金及額外津貼。

◎證明文件：工資清冊、投標文件內載有人員薪資之報價清單等，足以證明事業單位內勞工薪資文件。

(2) 提供員工「工作與生活平衡」措施

◎說明事項：相關措施項目如：友善家庭措施(如育嬰假或侍親假)、友善性別(含多元性別)、友善族群(含對不同族群之友善措施，例如廠商運用多元文化議題辦理內部訓練，藉以提升員工對於多元文化之認知及素養，或超額進用原住民族員工)、友善中高齡者及高齡者、友善身心障礙或弱勢團體人士、員工協助方案、企業托兒、健康促進、彈性工時與工作安排措施(如因家庭照顧或健康因素，提供彈性調整工作時間、地點或內容等)。

◎證明文件：勞動契約、工作規則或公告、團體協約、勞資會議紀錄、員工性別人數及比率文件、進用身心障礙或弱勢團體人士之人數及比率文件、進用中高齡

者及高齡者之人數及比率文件、超額進用原住民員工之人數及比率文件，或其他足以證明之文件。

(3) 辦理綠色採購

◎說明事項：廠商採購綠色產品於環保署「民間企業及團體綠色採購申報平臺」完成申報綠色採購。

◎證明文件：最近一年度於環保署「民間企業及團體綠色採購申報平臺」下載之「綠色採購金額證明文件」。

十七、本需求說明書若有未盡事宜，悉依相關規定辦理。