

「臺北市政府秘書處代理臺北市政府暨所屬機關辦理 112 至 113 年度租用派遣計程車共同供應契約」 契約條款補充規定

臺北市政府秘書處代理本府具因公租用派遣計程車共通需求之適用機關辦理本共同供應契約採購案，使各適用機關均得利用本案洽訂約廠商訂購所需服務。本補充規定旨在敘明本案履約標的品質管理等相關事宜，於決標後視為契約之一部分。

壹、訂約機關、適用機關及適用範圍

- 一、訂約機關：臺北市政府秘書處。
- 二、適用機關（訂購後稱訂購機關）：臺北市政府暨所屬機關。
- 三、適用範圍：臺北市、新北市、桃園市及基隆市。

貳、車輛、駕駛及後勤管理需求規格

- 一、車輛應為領有主管機關核發營業小客車牌照，且投保強制汽車責任保險之計程車，並應依法投保每人 150 萬元以上之旅客責任保險。
- 二、車輛應依原廠規範定期保養。為確保行車安全與舒適，全車燈具、車門窗、喇叭、煞車、照後鏡、雨刷、空調、音響、座椅、安全帶及各項機件設備均須正常可用且無劣化污損或異音，輪胎應保持正常胎壓及合法胎紋深度，車體外觀應保持光潔，不得有撞擊變形損壞情形，內裝應整潔無異味。駕駛應領有有效之職業駕駛執照及執業地計程車駕駛人執業登記證，依規定投保勞工保險，無酒醉駕車或重大交通肇事紀錄，並身心健康，遵循交通法規及本補充規定之服務規範與保密規定。以上內容由廠商自行管理，機關亦得針對上述事項不定期抽查。
- 三、廠商應對其駕駛實施一年至少 1 次訓練或測驗，並於辦理後將相關文件、簽到表報機關備查。範圍包括：
 - (一)車輛保養及修護常識。
 - (二)行車安全及交通法令規章。
 - (三)禮儀訓練及保防常識。
 - (四)有關駕駛技術及常識之測驗。
- 四、廠商應成立每日全時運作之派遣中心，提供叫車專線(或 app)供訂購機關不定時通知派車。
- 五、廠商應指定專責人員擔任本案窗口，供行政與專案協調及對帳等連絡之用。
- 六、廠商應依法設立申訴專線，專人處理訂購機關對駕駛之服務建議，並將處理結果詳實紀錄且以書面告知訂購機關，以確保訂購機關權益及廠商服務品質。
- 七、廠商應依法全程錄音派遣話務，並紀錄派遣車牌或代號、日期及時間、載客狀態，

有定位功能，並應包含車輛定位座標；訂約機關及訂購機關於必要時，得要求調閱上述各項資料，廠商不得拒絕。

- 八、訂約機關於必要時，得要求得標廠商提供各訂購機關每月之乘車金額，廠商不得拒絕。
- 九、決標後十日內得標廠商須繳納符合得標項次之車輛數清冊及旅客責任保險證明文件。第 1 項:派遣車隊車輛數達 400 輛以上之大車隊；第 2 項:一般車隊(車輛數不限)

參、服務規範與保密規定

一、違規記點機制、遲延履約處置及依法申訴裁處事項：

- (一)訂購機關得就廠商違反以下各服務規範之違規情形，依所列點數以書面通知廠商方式予以記點，每月累計違規記點每達 2 點將扣罰懲罰性違約金 200 元並自應付予廠商之月結總價金中扣抵，訂購機關並得拒絕搭乘並另覓他家計程車且所支付費用由廠商負擔。
 - (二)遇駕駛態度不佳、繞路、拒載或刑事等其他違警案件，訂購機關另得將車牌號碼、駕駛執業登記證、發生時間地點等相關資料向當地警政機關申訴並依道路交通管理處罰條例裁處，如屬臺北市轄區範圍，得逕由 1999 市民熱線立案。
 - (三)遇駕駛未依規定收費、超收車資或計費表不實等違規案件，得將前述相關資料向當地政府計程車業主管機關或公路監理機關申訴依度量衡法、公路法裁處，如屬臺北市轄區範圍，得逕由 1999 市民熱線立案。
 - (四)廠商如有將折扣部分車資轉嫁駕駛吸收，得將前述相關資料向當地政府計程車業主管機關或公路監理機關申訴依公路法等相關法令裁處，如屬臺北市轄區範圍，得逕由 1999 市民熱線立案。
 - (五)廠商確因上車位置超出廠商營業區域，或位於交通管制封閉區域，或屬強制規定搭乘排班計程車特殊場地（如機場），或屬搭乘者路邊攔車，及其他不可抗力因素致無法提供完全符合訂購機關需要之服務者，訂購機關得斟酌事實情形免予記點、處置，或向當地警政機關、計程車業主管機關或公路監理機關申訴。
- 二、訂購機關通知廠商立即或預約派車之時間、地點、車輛數、聯絡電話、有無特殊需求，廠商應依訂購機關之要求派遣所需車輛，並即時回覆派車情形。
- 三、訂購機關得視情況設立計程車排班地點或專門之上車地點，以供訂購機關使用之便利性。

四、誤點或遲到之認定(誤點得記違規 1 點，遲到得記違規 2 點)：

- (一)立即派車：廠商回報之預定抵達時間不得逾訂購機關通知派車後 15 分鐘，逾預

定抵達時間視為誤點，但逾預定抵達時間 15 分鐘視為遲到。但如訂購機關之立即派車要求確因即時車輛不敷調派等因素無法於時限內到達，經訂購機關同意者，得改依預約派車方式叫車。

(二)預約派車：應於指定時間之 5 分鐘前抵達，逾指定時間視為誤點，但逾指定時間 15 分鐘視為遲到。

(三)排班待命：如訂購機關與廠商協調設立排班地點或專門之上車地點，廠商應於訂購機關約定時間內至該地點備有約定數量之計程車供訂購機關使用，並隨時補足車輛，如經訂購機關現場檢核逾 5 分鐘仍未補足者，視為誤點；逾 15 分鐘仍未補足者，則視為遲到，訂購機關得於約定時間範圍內每小時進行前述檢核。

五、所稱特殊需求，包含以下事項之一項以上，廠商應配合訂購機關需求提供服務，無故未能提供者，**得記違規 1 點**：

(一)淨空行李箱以利載送物資。

(二)提供 7 人座以上車款以增加共乘人數或載送較大物資。

(三)提供通用計程車或具相關專業訓練之駕駛接送行動不便人員。

(四)提供較大馬力或指定車齡車輛。

(五)繞點及中途停留等候。

(六)由訂購機關選定素質良好之特定車輛駕駛採群組方式提供特定人員出車服務。

(七)其他特殊需求事項。

六、廠商應依訂購機關之需求，免費針對訂購機關人員提供必要之相關教育訓練，並依訂購機關之要求免費提供相關分析報表。

七、廠商如提供即時監控車輛定位功能，應提供訂購機關即時監控派定車輛載送期間之即時定位。

八、按表計費：

(一)抵達出車地點，搭乘者均上車坐定，車輛開始移動加速後，開始按表計費。

(二)載運期間，應依即時路況主動與搭乘者簡短確認時程最小化之最佳行駛路線，如需行駛國道，應事先向搭乘者說明其必要性並徵得搭乘者同意，並於計程車計費表確實設定以計算主管機關公告之國道通行費。無正當理由迂迴繞路致超出同路程車資 20% 以上，**得記違規 2 點**。

(三)到達目的應立即停止計費，主動交付計程車計費表收據，並協助搭乘者完成紙本或 APP 月結簽認作業。有無法完成月結簽認作業、要求搭乘者當場支付車資(含現金、信用卡或其他支付方式)，或未交付計程車計費表收據，或無正當理由虛增續程或延滯運價費用者，**每一行為得記違規 2 點**。

(四)以繞點方式停留中途等候地點待命期間，得繼續按表計算遲滯運價費用，惟待命期間應原地等候，不得任意移動車輛虛增續程運價費用，違反者**得記違規 2 點**。

九、駕駛服務守則：

- (一)生活正常、睡眠充足、儀容整潔、親和有禮，並熟悉本契約適用範圍及重要地標之一般路況，避免行駛路線錯誤、迷路、塞車或不當繞路，以確保搭乘者行程效率。
- (二)出車前應實施車輛檢查，保持內外整潔，確認設備正常可用及油量足夠。車輛故障拋錨，**得記違規 2 點**，設備故障、車體內外污損、車內有異味，**得記違規 1 點**。
- (三)搭乘者上車時，應禮貌問候並確認上下車地點及行駛路線，如需設定導航路線，應原地停車操作機器。
- (四)行車期間應專注行車安全與穩定，謀求搭乘者最佳乘車體驗，除依即時路況與搭乘者簡短確認行駛路線外，其餘均不主動與搭乘者攀談，儘量保持全程平和靜默之專業形象，違反者經搭乘者勸阻仍未改善，**得記違規 1 點**。
- (五)行車期間不得接聽或操作手機、車上飲食、急踩油門剎車、承攬其他工作，並嚴禁抽菸、酒駕、疲勞駕車及競速蛇行等危險駕駛，違反者**每一行為得記違規 2 點**，如有交通違規事故之罰款，應由廠商負責。
- (六)到達目的地停靠安全地點後，應提醒搭乘者留意下車安全及所攜物品，如發現遺留物品，應立即妥善保存於安全處所避免遭他人取得，並速洽詢失主處理方式。
- (七)如搭乘者有提拿重物等需協助事項，應主動詢問並提供必要之幫助。
- (八)遇車輛故障或發生事故，應於妥善處理緊急應變程序後，立即透過廠商轉知訂購機關處理情形，廠商應立即調度車輛接替，俾搭乘者順利執行公務。未能依訂購機關要求調度車輛使用，**得記違規 2 點**。
- (九)駕駛人員應本於對價值中立之認知，尊重搭乘者行政中立立場，車體內外及駕駛人員均不得張貼、放置、懸掛、穿戴、播放影響政府形象，或支持、反對特定政黨、其他政治團體或公職候選人之廣告、文宣、旗幟、服飾、徽章及影音節目；於運送全程均不得發表與回應涉及政黨、選舉、宗教、種族、性別、職業、公共政策等敏感議題之批判性言論，或從事政治募款等其他協助行為，違反者經搭乘者勸阻仍未改善，**得記違規 2 點**。

十、廠商對其駕駛應負管理考核及約束行為紀律操守之責，並按本需求說明書及訂購機關訂定之相關守則執行駕駛任務，如有不當行為觸犯法令引致糾紛，概由廠商負責，訂購機關與廠商所派駕駛無存在僱傭、委任或其他任何直接法律關係。

十一、保密規定：

- (一)駕駛不得刺探或窺聽搭乘者身分職務、服務單位、所攜物品或對話內容；對所運送或遺留之任何物品，不得擅自開啟、翻動、抄錄、翻攝。駕駛本人因直接或間接經由聲音、文字、圖片、實物外觀、事實行為、電子訊息所知悉之人、事、時、地、物及其它各類資訊（包括但不限於人員身分個資與隱私、已完成及未完成之

行程安排與行動內容、書面文件檔案、實物外觀與內容成分、電子儲存資料等)，均應負起完全保密責任，不得以任何形式抄錄或轉述透露予第三人或與人討論，或對外宣揚。另車內行車紀錄器，除經搭乘當事人透過所屬機關書面要求或同意外，不得對外提供。前述保密責任，不因載送任務結束、本案契約屆滿終止或駕駛離任等因素而消滅或免除。

(二)廠商有責任妥善執行本案各項資料之保密工作，除因司法、監察或治安等有關機關依法調閱或查詢者外，任一方就本契約及他方因公、簽署、履行本約所交付之文件、告知之資訊、個人資料或因此知悉之他方營業祕密，應負保密責任，不得以任何方式洩漏予第三者。本案因契約屆滿、解除或其他原因終止時，廠商仍負有保密之責任。