

高雄市旅行商業同業公會 (函)

公會地址：(801)高雄市前金區市中一路167號5樓

電話：(07)241-3881

受文者：全體會員旅行社

速別：普通

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國113年8月26日

發文字號：高市旅行(113)佑字第250號

主旨：檢送台灣高速鐵路股份有限公司國內旅遊產品票務經銷商招商公告，敬請查照。

說明：

1. 依據台灣高速鐵路股份有限公司113年8月22日台高旅發字第1130001621號函辦理。
2. 該公司國內旅遊產品票務經銷商招須知如附件一。
3. 2025年~2027年國內旅遊產品票務經銷商承銷契約草案如附件二。

理事長

蔡宗佑

台灣高速鐵路股份有限公司

國內旅遊產品票務經銷商招商須知

壹、招商辦理單位

台灣高速鐵路股份有限公司(以下稱台灣高鐵)旅遊事業處(地址:臺北市南港區經貿二路66號13樓)

貳、招商標的

高鐵國內旅遊產品票務經銷商

參、經銷產品範圍(請於下方勾選後,連同投標文件繳回)

高鐵國內旅遊產品經銷商(以下稱「經銷商」)得就下列產品自行勾選銷售項目,為非專屬代理之經營及銷售高鐵車票,惟本公司擁有最終銷售產品審核權:

高鐵假期之銷售及推廣

為台灣高鐵品牌旅遊產品,由台灣高鐵自行規劃,結合高鐵車票與飯店住宿、遊程等其他產品,再交由經銷商銷售之高鐵旅遊產品。

經銷商自組多元旅遊產品(含旅遊專案)之銷售及推廣

由經銷商依市場需求,將高鐵車票與其他交通運具、飯店、遊程...等旅遊元件進行包裝後合併出售之高鐵旅遊產品。

團體業務之銷售及推廣

旅客人數在11人(含)以上,且起訖站、搭乘班次、車廂種類(限商務車廂及標準車廂對號座)相同者,即可以團體方式購票乘車。

肆、經銷期間

自民國(下同)114年1月1日至116年12月31日止,共3年。

伍、廠商資格

1. 經交通部觀光署核准設立之綜合旅行社或甲種旅行社,具備通路管理能力、產品銷售批發資格及穩健財務經營能力,且不為本公司列管之拒絕往來廠商。
2. 財務能力應符合下列各項規定:
 - i. 最近三年內無金融機構退票紀錄及無逾期還款紀錄。
 - ii. 最近三年內無欠繳營業稅及營利事業所得稅紀錄。

陸、投標文件

1. 資格證明文件

- i. 投標文件截止收件日前三個月內申請之「公司變更登記事項卡」,及交通部觀光署核發之旅行業執照影本。
- ii. 財務報表:需提供最近三年之經會計師查核簽證之財務報表。
- iii. 票據交換機構於截止收件日之前三年內所出具之非拒絕往來戶,且最近三年內無退票紀錄證明之影本,及聯合徵信中心所出具之三年

內無逾期還款紀錄證明之影本。

- iv. 納稅證明影本：完稅證明或營業稅及營利事業所得稅繳納證明
- a. 營業稅繳納證明：得為營業稅繳款書收據聯或主管稽徵機關核章之最近三年營業人銷售額與稅額申報書收執聯影本。
- b. 營利事業所得稅繳稅證明：得為最近三年度營利事業所得稅結算申報書，或主管稽徵機關核定暫繳稅額繳款書收執聯影本。

柒、投標廠商應保證事項：

- i. 契約期間內各季度每項產品之高鐵車票最低保證銷售金額標準如下：「高鐵假期：新台幣(下同)105萬元/季」；「自組行程：240萬元/季」；「團票：240萬元/季」。如未達各季度每項產品之高鐵車票最低保證銷售金額，乙方同意支付權利金予甲方。權利金為各季度每項產品實際銷售金額至其最低保證金額之差額，前揭權利金數字經雙方確認無誤後，乙方應於收到甲方書面通知(包括但不限於以電子郵件方式)後30日內，以電匯方式付款至甲方之下列指定帳戶，電匯手續費由乙方負擔。
- ii. 初次入選或目前銷售實績月平均未達最低保證銷售金額之現有經銷商，得經高鐵審議後提供相關輔導辦法，以利前述廠商進行相關推廣優化。
- iii. 2023年Q4~2024年Q3月平均優於最低保證銷售金額之現有經銷商，不適用前項之輔導辦法。惟每年前三季如任一季未達季保證銷售金額，得一年可有一次於次季補足前季未達標之銷售金額機會，若加總後，連續兩季總金額仍未達標，則依第柒項第一點規定辦理。
- iv. 投標廠商契約期間須於自有官網首頁提供固定曝光之高鐵產品版面及商品入口連接，確保高鐵產品於經銷商自有媒體之基本曝光。

捌、營運計畫書(乙式八份)：評選項目及內容如下

評選項目		評選內容
一、營運概況	1. 公司簡介 (10%)	1.1 背景沿革(請敘述公司背景、市場規模、銷售通路、銷售產品)
		1.2 資訊系統能力(請敘述資訊組織、系統開發、合作介面)
	2. 顧客經營與行銷 (10%)	2.1 請敘述目標客群、自媒體運用、會員經營、廣宣投廣現況
		2.2 請敘述客戶服務系統及顧客意見處置流程

二. 高鐵業績目標與達成計畫	1. 業績目標(10%)	1.1 各產品未來三年可達成之業績目標
		1.2 各產品達成目標之策略
	2. 產品規劃及廣 宣行銷(30%)	2.1 各產品開發與包裝計畫(請依產品分別敘述)
		2.2 異業與通路合作概況
		2.3 各產品廣宣行銷計畫(請依產品分別敘述)/創新旅遊模式規劃
	3. 離峰產品推廣計畫(10%)	3.1 針對離峰車次及區間之產品包裝提案
		3.2 針對離峰車次及區間之銷售推廣計畫
	4. 資訊系統效能(10%)	4.1 旅遊產品自動化銷售機制之完備性
		4.2 高鐵銷售系統串接規劃與精進
	5. 專責人力配置(10%)	5.1 各產品專責編組(產品規劃/廣宣/行銷包裝/業務等)
	6. 跨境推廣策略(10%)	6.1 高鐵各產品推廣至海外市場之行銷策略

玖、評選項目說明:

1. 評分表每個項目與內容皆納入計分，故營運計畫書撰寫之格式，請依照評選表內項目及內容依序逐一闡述(順序不可更動)。
2. 針對項目二「高鐵業績目標與達成計畫」，請依勾選之銷售項目提出具體規劃，並依產品提出未來三年銷售業績目標(以年為單位)，且說明公司營運資源現行或未來投入高鐵產品之應用情況，若有額外需補充事項，可自行新增項目。
3. 計畫書相關內容將列入契約附件，做為未來績效評核及雙方業績溝通、設定之依據。

壹拾、 投標期限

4. 投標文件及營運計畫書應於 113 年 9 月 6 日下午 5 時前寄/送達(以郵戳為憑)：

公司名稱：台灣高速鐵路股份有限公司 旅遊事業處

郵寄地址：臺北市南港區經貿二路 66 號 13 樓

聯絡人：朱雅琦

電話：(02)8789-2000 分機 73494

E-mail: katherine_chu@thsrc.com.tw

聯絡人：沙漠鵬

電話：(02)6616-1000 分機 22077

E-mail: birdcage@thsrc.com.tw

5. 投標文件經本公司收件後，投標廠商不得以任何理由請求發還、更改、作廢、補充或撤銷。

壹拾壹、 評選與決標

6. 第一階段文件審查：

投標廠商經認定不符資格者，將不納入第二階段簡報審查評選，並不得異議。預計於 113 年 9 月 9 日前通知符合資格廠商進行第二階段簡報審查。

7. 第二階段簡報審查：

邀請通過第一階段審查之投標廠商至本公司進行說明。預計於 113 年 9 月 10 日至 9 月 20 日期間進行簡報審查。

8. 決選方式：

將由本公司內部成員組成之評選委員會評定，預計於 113 年 9 月 23 日至 10 月 15 日期間進行最終決選，本公司將另以書面通知得標廠商進行簽約作業。

壹拾貳、 其他規定事項

9. 保密條款：非經本公司同意，本須知內容及相關業務之規劃、研究、設計等一切資料內容不得對外發表。

10. 招商時若發現投標者間有串通圍標，以詐術取得不法利益之嫌疑者，本公司除得當場宣布廢標外，並得移送司法機關偵辦；決標後經檢舉查證屬實者亦同。

11. 得標廠商應自行經營與管理。

12. 本公司得於不違反法令及本須知之範圍內，增定補充說明，並作為契約附件之一。

13. 每項產品履約保證金 100,000 元整，得標廠商應於契約簽訂後 30 個工作日內繳納履約保證金，如未於上開期限內繳納，甲方有權隨時無條件終止或解除契約。

14. 履約保證金得以辦妥質押並蓋妥印鑑之銀行定期存單(設定質權時，應要

求銀行拋棄行使抵銷權)、經甲方認可且禁止背書轉讓之銀行本行支票方式、銀行開立之保證書(函)或其他經甲方同意之擔保品為之。惟前揭保證書(函)內容應經甲方同意及對保，並應註明放棄先訴抗辯權。

15. 乙方如未依契約規定期限履約或因可歸責於乙方之事由，致有無法於保證書有效期內完成履約之虞，或甲方無法於保證書有效期內完成驗收者，該保證書之有效期應按遲延期間延長之。乙方未依甲方之通知予以延長者，甲方將於有效期屆滿前就該保證書之金額請求給付並暫予保管，其所生費用由乙方負擔。其須返還而有費用或匯率損失者，亦同。
16. 參加投標之廠商對本須知各項條款規定，應確切承認及遵守。如有疑義，以本公司之解釋為準。
17. 本須知未載明之事項，依相關法規及本公司規定辦理。

台灣高速鐵路股份有限公司

國內旅遊產品票務經銷商承銷契約草案

甲 方：台灣高速鐵路股份有限公司

乙 方：

中 華 民 國 ○ ○ ○ 年 ○ ○ 月 ○ ○ 日

本文件之著作權屬台灣高速鐵路股份有限公司所有，非經本公司事先書面同意，不得以任何電子、機器、影印、紀錄或其他方式重製、儲存、利用、散布或傳送。

契約主文

立契約書人：台灣高速鐵路股份有限公司(以下簡稱「甲方」)

○○股份有限公司 (以下簡稱「乙方」)

緣甲方基於高鐵運輸服務提供旅客旅遊需求，經評選雙方營運理念契合及具備通路經營特性之國內旅遊產品票務經銷商(以下稱「乙方」)，進行旅遊產品包裝與銷售，以達到推廣國內旅遊之目標，雙方協議簽訂本契約並約定條款如下，以資共同遵循。

第一條 經銷範圍暨期間

- 一、本契約有效期間自民國(下同)114年1月1日起至116年12月31日止。
- 二、甲方同意由乙方銷售高鐵假期產品自組行程產品團體票產品。惟乙方非獨家經銷，甲方就票務相關業務，有權同時自行或委託其他經銷商辦理。

第二條 對外關係

- 一、乙方為獨立經營之事業，產品之銷售營運費用與營業盈虧均自行負責，與甲方無涉。乙方(含其內部職員及代理人)均無權以甲方名義為任何法律行為負責。
- 二、乙方應就其經銷服務對消費者負完全責任。雙方不因本契約之訂定而發生雇主與受雇人、本人與代理、合夥、或其他類似關係。

第三條 票務銷售及佣金

- 一、對於乙方所提出之購買車票需求，甲方得自行決定配銷數量。
- 二、乙方應依據甲方通知之銷售規定、營業章則及相關活動之規定辦理經銷業務。
- 三、乙方向甲方購買車票時，仍應按甲方書面通知(包含但不限以電子郵件方式)之價格及付款方式支付票款，不得積欠。
- 四、乙方每月所購買之車票金額達甲方公告之銷售業績標準者，甲方以月結方式計算其

佣金(營業稅不再外加)後給付乙方。

五、前述之票務銷售佣金計算方式，每一年公告乙次，由甲方於次年度銷售前以書面通知乙方。

第四條 乙方承諾事項

一、業績目標

1. 乙方同意於契約期間每年依據甲方書面通知(包括但不限於以電子郵件方式)執行之年度業績成長率及每月銷售目標辦理，並依甲方指示配合提出行銷推廣及業務執行計畫。
2. 契約期間內各季度每項產品之高鐵車票最低保證銷售金額標準如下：「高鐵假期:新台幣(下同)105萬元/季」；「自組行程:240萬元/季」；「團體票:240萬元/季」。如未達各季度每項產品之高鐵車票最低保證銷售金額，乙方同意支付權利金予甲方。權利金為各季度每項產品實際銷售金額至其最低保證金額之差額，前揭權利金數字經雙方確認無誤後，乙方應於收到甲方書面通知(包括但不限於以電子郵件方式)後30日內，以電匯方式付款至甲方之下列指定帳戶，電匯手續費由乙方負擔。
戶名：台灣高速鐵路股份有限公司
銀行：台北富邦銀行安和分行
帳號：715-102-01285-1
3. 初次與甲方合作或曾與甲方合作惟歷年度實際銷售季平均業績未達前揭高鐵車票最低保證銷售金額之乙方，得經甲方審議後提供相關業務輔導辦法，以利乙方進行相關業務推廣優化。
4. 曾與甲方合作且112年第4季至113年第3季實際銷售季平均業績優於前揭高鐵車票最低保證銷售金額之乙方，不適用前款有關輔導辦法之規定；契約期間內每年度之前三季中如有一季度未達前揭高鐵車票最低保證銷售金額，則每年度得享有乙次於次季度補足未達前揭高鐵車票最低保證銷售金額之機會，於前揭情形，若前後兩季度之實際銷售季平均業績仍未達前揭高鐵車票最低保證銷售金額，則依本條項第2款規定辦理。
5. 未達成每項產品最低保證銷售金額者，甲方得以書面通知(包括但不限於以電子郵件方式)要求改善，乙方應於接獲前揭通知後14個工作天內提出改善計畫(包括但不限於媒體廣告計劃及預算)。連續二個季度未達成且無法提供具體說明或改善方案者，甲方得依第十四條第二項規定終止本契約或刪減銷售產品項目。

二、銷售作業之配合事項

1. 高鐵假期/自組行程：

- (1) 乙方有義務充分告知旅客本人各行程訂購須知與限制約定(相關內容載明於高鐵企業網站)，包括但不限於取得旅客書面同意。如旅客不知或未完全瞭解相關規定造成甲方損失者，以乙方違約處理，乙方並應賠償甲方全部損失。
- (2) 乙方於取票後，如有行程變更、退票或減少人數等退/換票事由發生，應於甲方特約旅行社票務管理系統(下稱「銷售系統」)中辦理相關作業，應回收之車票(含實體紙票及電子票證)，須於次月繳回甲方，以供甲方留存一年備查。如因乙方作業疏失致未落實車票回收作業，造成車票退/換票後仍遭使用，甲方得按遭誤用車票之實際金額向乙方求償該筆損失款項，乙方應於接獲甲方書面通知後14日內，將求償金額匯至甲方指定帳戶，電匯手續費由乙方負擔。
- (3) 自組行程產品須搭配實名制之旅遊元件(如飯店住宿、航空機票等旅客須以真實姓名檢核並登記其身分資料之產品)進行套裝銷售推廣，乙方須使用甲方銷售系統電子表單或紙本表單提案，經甲方審查核可後，方得上架於甲方銷售系統並由乙方開始銷售，且不得單獨販售高鐵車票。後續乙方須依甲方指示提供銷售系統內之上架商品檢核條件及規格。
- (4) 乙方經銷範圍不包含散客裸票之販售(裸票包含「高鐵車票」、「高鐵車票+產品優惠券或折價券」等商品)，乙方不得於套裝產品售出後，在未退訂高鐵車票之情形下，單獨取消產品旅遊元件。如有違反，甲方得按該筆訂單之車票張數，以每張車票計收3,060元之懲罰性違約金，乙方應於接獲甲方書面通知後14日內，將前揭金額匯至甲方指定帳戶，甲方並得暫停該經銷商空白車票申請作業一個月，或得不經催告逕行終止契約，並將乙方列入未來三年內之停權名單。

2. 團體票

- (1) 乙方須於乘車前將車票轉交乘車旅客，並應充份向旅客說明甲方旅客運送契約，以及高鐵企業網站載明之專案注意事項等規範。
- (2) 為維持車站秩序及服務品質，乙方至甲方車站進行取票相關作業，不得影響甲方之正常營運。如有違反，甲方有權不計入乙方該次取票訂單之團票佣金，如違規次數超過3次或情節嚴重者，甲方得依本契約第十四條第二項規定隨時終止本契約。

3. 銷售系統作業金：

- (1) 乙方應以預先存放於甲方指定帳戶之作業金進行付款，不得以其他方式或通路進行付款，且須於甲方指定時間內完成付款，如未完成付款，甲方銷售系統將自動取消訂單。
- (2) 乙方將銷售系統作業金匯款至甲方指定帳戶後，需五個工作天(不含匯款當日)方可進入甲方銷售系統使用。乙方授權 分公司(發票抬頭： 、統一編號： 、稅籍地址： 、負責人：)、 分公司(發票抬頭： 、統一編號： 、稅籍地址： 、負責人：)辦理作業金匯款及其發票開立等帳務事宜。
- (3) 銷售系統作業金之匯款手續費由乙方自行負擔，入帳金額以甲方指定帳戶所載金額為準，退還時亦同。
- (4) 因本契約期滿、解除或終止時，乙方同意依甲方通知配合辦理作業金退還事宜。

4. 銷售系統介接

- (1) 乙方須於簽署本契約前簽立保密切結書以取得甲方銷售系統介接規格書，供其進行系統介接功能之開發評估。
- (2) 乙方應依介接規格書進行系統流程規劃、設計，經甲方資訊單位確認系統介接方式及開發規格後，再執行各項系統開發作業。若因乙方單方面調整造成甲方系統異常發生，甲方得暫停乙方系統連線。
- (3) 雙方完成本契約簽署後，始可進行系統測試及正式環境系統介接，且應以雙方談定之主機IP進行介接。
- (4) 乙方應依照雙方議定時程完成系統開發及介接，以避免影響產品銷售或業務績效。如有未能依議定時程完成相關作業及未依雙方同意內容而影響業務推動之情事者，甲方將以正式書面通知(包括但不限於以電子郵件方式)要求乙方改善，乙方應於接獲書面通知後14天內提出改善計畫。

5. 其他事項：

- (1) 乙方自行開票時，請務必正確使用空白車票。誤用非甲方指定之空白車票，請即使用正確之專屬車票重新開立；未重新開立導致旅客乘車票無法使用、失效等情形而衍生之損失，概由乙方全權負責，與甲方無涉。
- (2) 未經甲方同意，乙方不得任意變更或分割本契約產品。
- (3) 本契約產品及其旅遊元件不可為中國廠牌或原產地為中國地區。

- (4) 乙方與其他廠商合作，共同行銷甲方相關產品（包含銀行信用卡等）時，須事先以書面通知甲方，並取得甲方同意。
- (5) 乙方須指定有代表權限之人員，洽辦經銷業務、旅展事宜，並擔任與甲方或第三人處理本案相關事務之聯絡窗口及代表開會。
- (6) 乙方同意鑑於高鐵運輸服務營運方式有因市場需求調整發車班次規模之變數，故甲方不擔保班次及運量之規模，通路經銷方式亦將隨時配合作出修正。本契約書僅確立雙方經銷關係及主要原則，甲方將依需要，另行發文或以電子郵件正式通知乙方配合實施。

第五條 廣宣曝光

- 一、乙方於契約期間須於自有官網首頁提供固定曝光之高鐵旅遊產品版面及商品入口連接，確保高鐵旅遊產品於經銷商自有媒體之基本曝光。
- 二、乙方依本契約設計製作之高鐵旅遊產品優惠內容及各類型文宣廣告、E-DM，應於公開前充分檢核內容之正確性，並應於事先取得甲方審閱同意後方可使用，惟廣告文宣雖經甲方審閱同意，乙方仍應就其設計及其內容文字等負侵害他人智慧財產權或其他權利之責，如因此而致甲方受有損害時，乙方應負損害賠償責任。
- 三、乙方廣宣自組行程產品時，如有揭露高鐵車票折數之情形，須以書面通知甲方，俟甲方書面(包括但不限於以電子郵件方式)回覆同意後始得對外揭露。
- 四、凡涉及高鐵旅遊產品之行銷活動、廣告文宣內容與本契約之規定不符或有違反法令規定之情形者，應由該廣告文宣之製作方負擔全部責任，並負責處理之，如有造成甲方之損害，應負擔賠償之責。
- 五、乙方單獨辦理與高鐵旅遊產品相關之行銷活動時，如造成甲方為配合或協助活動進行所產生之費用，除經甲方事前同意者外，應對甲方為一定之補償，補償方式由雙方另以協議定之。
- 六、乙方為高鐵旅遊產品進行宣傳時，得進行一定之新聞採訪、公開活動、媒體宣傳等事項，且宣傳活動如由雙方共同進行，其相關之費用及活動內容，應由雙方另行協議定之。
- 七、辦理高鐵旅遊產品宣傳活動時，應注意維護本合作案之精神，不得以有害或不利於甲方之方式為之。

八、雙方辦理上述廣宣活動，如有達成協議之必要時，得由雙方另行簽定協議書，或以一方之名義書面通知他方，俟他方書面回覆同意後辦理之。

九、前述宣傳資料、廣告或套票票券之製作，如其設計或內容文字等有侵害他人智慧財產權或其他權利之情事時，乙方應自行負擔法律責任；如因此而致甲方受有損害時，乙方應負損害賠償責任。

第六條 買賣／轉讓限制

乙方不得有下列行為：

1. 未經甲方之書面同意，將本契約之權利或義務轉讓於任何第三人。違反本項規定所為之轉讓對甲方不生拘束力。
2. 銷售、經銷或購買非由甲方所直接供應、或非經甲方同意而間接供應之本契約產品，或直接、間接代表其他人或為其他人銷售或求售甲方產品。
3. 購買、陳列或銷售任何侵害甲方商標之仿冒品。

第七條 保密義務

- 一、雙方對於本契約之規劃、執行及相關文件資料等需確實保密，不得以任何直接或間接之方式洩漏予第三人。
- 二、雙方依本契約應履行之保密義務，不因本契約無效、解除、終止或契約有效期間屆滿而失其效力。

第八條 智慧財產權保護及授權

- 一、雙方除本契約另有約定或另有書面同意外，不因本合作關係而當然授
- 二、權或讓予任何專利權、著作權、商標、營業秘密、技術秘竅（KNOW-HOW）、其他智慧財產權或其他財產權予他方。
- 三、雙方保證其所提供之文件資訊絕無侵害任何第三人之智慧財產權，任一方因使用前述之文件資訊而導致被訴或被請求時，由可歸責之一方負責賠償（包括但不限於律師費、經判決確定之訴訟費與他方因此所受之損失）。
- 四、於本契約範圍內，任一方授權他方得使用該方之LOGO、商標、影音圖像及企業表徵（以下合稱「LOGO」）於DM、網頁、電子郵件、報紙…等各種形式之宣傳資料、廣

告或套票票券。於本契約之範圍外，被授權方不得使用授權方之LOGO。被授權方於使用授權方LOGO時，必須經授權方審核使用無誤後，方得進行後續印刷及完稿。若依授權方合理判斷認為LOGO之使用有偏差而不同意他方使用時，授權方應提出具體說明供他方據以修正。

第九條 不正利益、利益衝突禁止

- 一、乙方或其成員(包括但不限於董事、經理人、受雇人、受任人或具有實質控制能力之人，以下同)不得於任何時候，對甲方、甲方之成員或本契約任何人要求、期約、收受或給予賄賂、佣金、比例金、仲介費、後謝金、回扣、餽贈、招待或其他不正利益，亦不得自包括但不限於為甲方提供服務之供應商、承包商、次承包商、及其他為甲方提供顧問服務之顧問，要求、期約、收受、給予任何不正利益、不當款項或間接利益。分包廠商亦同。
- 二、乙方承諾未經甲方事先同意不得將本契約資訊內容提供予與甲方利益衝突之第三人。
- 三、乙方或其成員違反本條約定者，甲方有權隨時無條件終止或解除本契約，並得請求乙方賠償所受損害。

第十條 賠償限制

甲方對乙方所遭受之利潤損失、營業中斷或其他特殊、間接、或附帶損害賠償概不負任何責任。

第十一條 損害賠償

乙方如有違反本契約之約定、影響甲方營運或因可歸責於乙方之事由而發生客訴等，乙方應賠償甲方因此所生之損失。本項賠償甲方得自應給付乙方之佣金或履約保證金中直接扣除且乙方不得異議。若仍不足扣抵，甲方得向乙方請求損害賠償，乙方不得拒絕。

第十二條 完整協議

- 一、甲方通知之銷售規定、營業章則及相關活動之規定，為本契約之一部分，與本契約具有同一效力。
- 二、本契約及本契約補充條款為雙方間之完整協議。除本契約及本契約補充條款所包含

或引述之條款、規定、擔保或聲明外，雙方間無其他條款、規定、擔保或聲明事項。

第十三條 履約保證金

- 一、乙方應於決標通知函通知日之次日起30日內，向甲方繳存XXX, XXX, XXX元之履約保證金，以擔保履行本契約之義務。如未於上開期限內繳納，甲方有權隨時無條件終止或解除契約。
- 二、履約保證金得以辦妥質押並蓋妥印鑑之銀行定期存單(設定質權時，應要求銀行拋棄行使抵銷權)、經甲方認可且禁止背書轉讓之銀行本行支票方式、銀行開立之保證書(函)或其他經甲方同意之擔保品為之。惟前揭保證書(函)內容應經甲方同意及對保，並應註明放棄先訴抗辯權。
- 三、乙方如未依契約規定期限履約或因可歸責於乙方之事由，致有無法於保證書有效期內完成履約之虞，或甲方無法於保證書有效期內完成驗收者，該保證書之有效期應按遲延期間延長之。乙方未依甲方之通知予以延長者，甲方將於有效期屆滿前就該保證書之金額請求給付並暫予保管，其所生費用由乙方負擔。其須返還而有費用或匯率損失者，亦同。
- 四、乙方發生以下情事時，甲方有權就其損失逕行自該保證金扣抵，作為甲方之賠償，若保證金不足扣抵，甲方得向乙方請求損害賠償，乙方不得拒絕。乙方並應於甲方通知該項扣抵之日起15日內補足履約保證金。
 1. 因可歸責乙方之事由致甲方造成損害。
 2. 乙方依本契約任一條款規定應支付甲方之款項自付款日起算逾30日仍未支付。
 3. 甲方依第十四條終止契約並請求違約金時。
 4. 其他因不依本契約履行義務致甲方受有損害時。
- 五、乙方提供之履約保證金於本契約期間屆滿後，無未解決爭議，於扣除一切乙方應負擔之費用、及賠償全額、罰款及/或違約金後，如有剩餘應於次年度第一季前一次無息辦理發還乙方。
- 六、保證金不予發還之情形：
 1. 如乙方有繳納履約保證金，而有下列情形之一者，該保證金及其孳息得部分或全部不予發還：
 - (1) 依本契約乙方應負之賠償金額、罰款或違約金，甲方自應付費用中扣除後

仍有不足者，不足部分之保證金。

(2) 違反本契約關於轉讓之約定者，全部保證金。

(3) 因可歸責於乙方之事由，致部分終止或解除契約者，依該部分所占契約金額比例計算之保證金；全部終止或解除契約者，全部保證金。

2. 保證金有不發還之情形者，該不發還之保證金屬懲罰性違約金。

七、如雙方於本契約屆滿或終止後另訂新約者，本契約之履約保證金得直接轉為新約擔保之一部或全部。

第十四條 終止

一、甲方得因營運之需求，考量乙方對於本契約遵守之情形、乙方之財務狀況、乙方對運輸票務市場之秩序維護、乙方對甲方相關活動之配合度或其他因素，隨時終止本契約，乙方不得異議。

二、乙方於契約期間未達甲方規定之業績銷售目標，或其他重大情事致有影響消費者權益或甲方權益之虞時，甲方得立即終止本契約。

三、乙方得隨時終止本契約，惟應於三十日前以書面通知甲方。

四、乙方如有下列情形之一，甲方除得立即終止本契約外，乙方並應依本契約或中華民國法令規定負損害賠償責任。

1. 違反或未履行本契約之各項義務。

2. 乙方有下述情事之一者，甲方得立即終止本契約，並得行使各項權利（包括但不限於損害賠償請求權）：發生破產、清算、解散、重整或停止營業等情形時，或其債權人對其向法院或商會或主管機關聲請破產、清算、解散、重整或停止營業等情形時亦同；受強制執行或假扣押、假處分或其他保全處分者；有其他債信低落之情事；或因法令規定、或主管機關之命令致本契約無法繼續時。

第十五條 修改／可分割性／解釋

一、本契約書及補充條款，雙方得另行協商修改或增訂之。

二、本契約一部無效不影響其他條文之效力。

三、各條款標題僅供參考，不影響本契約之解釋。

第十六條 免責條款

- 一、因火災、水災、戰爭、暴動、罷工、天然災害，或非可歸責甲方之事由致履約遲延或無法繼續履行本契約者，甲方不負遲延或違約責任。
- 二、契約履約期間，若因不可抗力之因素，且確非可歸責於乙方，乙方應於事故發生或消失後，檢具事證，儘速以書面向甲方申請審核其是否得免除契約責任。甲方於審酌其情形後，以書面回復是否同意。

第十七條 通知及函件

除本契約另有約定外，本契約文件內所稱一切申請、報表、報告、核備、同意、指示、通知及其他類似行為，均須以書面為之。若為爭取時效而乙方以口頭(電話、電傳)報告，或甲方以口頭(電話、電傳)指示時，事後乙方均須以書面確認之，否則無效。書面之遞交，應以掛號郵寄或面交簽收為之。

第十八條 個資保護事項

- 一、乙方因履行本契約而知悉或取得甲方之任何資訊，乙方應負保密義務，非經甲方同意，乙方不得提供或洩漏予第三人，亦不得為執行本契約以外任何目的而使用。
- 二、機密資料：本契約所規範之機密資料包括但不限於：
 - (一) 乙方因執行本契約之工作或提供服務而得自甲方之一切顧客資料、商業文件及所知悉或取得之專案規劃資料、系統設備規格資料、顧客資料及其他涉及甲方財務、營業或技術性質之文件、資料、資訊。
 - (二) 本契約及本契約之規劃、執行及契約相關文件資料。
 - (三) 無法公開取得之專案文件、資料及資訊。
 - (四) 經雙方列為機密、專屬性或特別載明機密字樣之文件、資料或圖檔。
 - (五) 乙方經由各種形式之討論、會議、電子郵件、文件往來或其他通訊方式而取得之機密資料，不論該資料係以口述、書面或其他任何形式表示者均屬之。
 - (六) 依法令須保密或受保護之文件及資料，如個人資料保護法所規定者。
- 三、乙方於執行本契約所必要範圍內，應依個人資料保護法施行細則第12條之規定，提供防範個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害之安全防護計畫於甲方，針對所涉之機密文件採取適當安全維護措施，防範個人資料被竊取、洩漏、竄改或毀

損，非經甲方書面同意，不得向任何人、單位或團體透露甲方機密資料或任何不公開之文書、圖畫、消息、物品、其他資訊或任何業務上所持有需保密之文件及資料。

- 四、 乙方如發生個人資料保護法第12條之情事者，應立即採取因應及補救措施，並立即通知甲方，包括但不限於：個人資料洩漏原因、洩漏方式、洩漏之個人資料名單、筆數、可能賠償數額、影響範圍評估、後續補救措施。若甲方認為有必要時，得介入進行調查，乙方應予配合。待雙方查明前開情形後，乙方應將其違反情形(包括但不限於個人資料被侵害之事實)、涉及個資範圍、已採取及預定採取之因應及補救措施，經甲方同意後，依個人資料保護法及相關規定以適當方式通知當事人。若經雙方確認前揭事件係因可歸責於乙方之事由所致，所衍生之處理相關費用(包括但不限於調查、採取因應及補救措施、通知當事人等)，由乙方負擔。乙方違反個資保護規定除應自行承擔民事、刑事法律責任外，就甲方、甲方之顧客或第三人所受損害應負擔完全之賠償責任。
- 五、 本契約期間屆滿、終止或解除時，乙方應返還並刪除或銷毀因履行契約而保有之機密資料，且應返還個人資料之載體及移除存取資料之權限，並提供刪除、銷毀、返還個人資料之時間、方式、地點等相關紀錄做為佐證。有關資料返還、刪除、銷毀作業及其詳細紀錄，乙方應具文正式回復以利存查。
- 六、 甲方得每年至少一次要求乙方進行個資自檢查核，查核項目得參照「個人資料委託廠商監督查核紀錄表」(如附件一)，乙方應配合提供相關作業規範或內部查核作業等相關文件做為佐證，以為該項查核內容『及格』、『不及格』之依據。甲方完成前揭查核，若有『不及格』事項，應於指定期限內進行改善，並於改善後具文正式回復。
- 七、 本條保密義務，不因本契約無效、解除、終止或契約有效期間屆滿而失其效力，於契約執行完畢、終止或解除時，均仍有效。

第十九條 契約文件

- 一、 本契約包括下列文件，各項文件之內容應互為補充解釋，其優先適用次序依下列文件順序定之，倘其內容有不一致之處或投標文件經甲方審定優於招標文件之內容，以對甲方有利者為準：
 1. 契約主文
 2. 附件一：個人資料委託廠商監督查核紀錄表。

3. 招、投、決標文件及其變更或補充。

二、對任何一契約文件所作之任何修正應優於原契約文件，且以後發生者優先適用。

凡本契約之修正、補充或變更以及放棄其中任何條件或條款，非經雙方書面同意者不生效力。

第二十條 準據法及管轄

本契約應以中華民國法律為準據法，因本契約而生之任何訴訟，應以臺灣士林地方法院為第一審管轄法院。

第二十一條 契約份數

本契約正本乙式兩份，由雙方各執乙份為憑。

立契約書人

甲 方：台灣高速鐵路股份有限公司

代 表 人：江耀宗

地 址：臺北市南港區經貿二路66號13~15樓

統一編號：16446274

乙 方：

代 表 人：

地 址：

統一編號：

中 華 民 國 ○ 年 ○ 月 ○ 日

附件一 個人資料委託廠商監督查核紀錄表

監督項目	查核內容	查核結果	查核情形
人員及資源配置	配置個人資料保護專責人員或組織？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	配置個人資料保護適當資源？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
界定個人資料	建立個人資料檔案清冊？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	定期進行個人資料盤點？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
風險評估	建立個人資料風險評估機制？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	記錄並保存錄個人資料風險評估文件？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	針對個人資料風險評估結果進行管控？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
事故通報應變	建立個人資料事故通報及應變程序？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	發生事故時確實通報本公司？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	事故後於期限內通知當事人？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	事故後之檢討與改善？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
蒐集處理利用之內部管理程序	建立個人資料蒐集處理利用之內部管理程序？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	依規定取得當事人同意(或符合個資法第 19 條其他情形)？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	履行告知義務(或符合個資法第 8 條之免告知情形)？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	個人資料之處理、利用，符合特定目的之範圍？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	蒐集目的以外之利用符合個資法第 20 條之情形？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	利用執行本契約所蒐集之個人資料進行行銷時，提供當事人拒絕接受行銷之方式？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	對複委託者進行適當之監督？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	建立個人資料當事人權利行使流程？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	

	建立契約終止/解除，資料載體返還與持有資料刪除機制？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
資料安全與人員管理	建立資料安全與人員管理程序？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	作業人員簽訂個人資料保密協定？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	人員任用查核、日常作業考核與離職交接？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	個人資料存取權限之管控？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	個人資料複製、匯出、影印、列印等輸出作業之管制？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	個人資料內外部傳輸、交換之管理？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
設備安全管理	建立設備安全管理程序？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	人員與設備進出之管制？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	設備場地之環境監控管理？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	設備防毒防駭之管控？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
認知宣導與教育訓練	建立認知宣導與教育訓練計畫？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	2.訓練之管制與實施？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
資料安全稽核機制	建立個人資料安全稽核機制？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	定期執行資料安全稽核作業？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
紀錄、軌跡及證據保存	建立使用紀錄、軌跡資料及證據保存作業程序？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	紀錄、軌跡及證據保存之執行情形？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
安全維護之整體持續改善	建立個人資料安全維護整體持續改善機制	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
	定期檢討安全維護作業之執行，並提出改善方案？	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格	
核決主管		受委託方代表	查核人員