

# 24 小時客服專線委外接聽及客服系統租賃契約書

立契約書人： 悠遊卡股份有限公司(以下簡稱甲方)  
000 公司 (以下簡稱乙方)

茲因甲方委託乙方處理「24 小時客服專線委外接聽業務」及「客服系統租賃」等事宜，雙方本誠信原則簽訂本契約書，以茲共同遵守。

## 第一條、契約標的

- 一、「24 小時客服專線委外接聽業務」，其服務範圍如下：
  - (一)產品諮詢
  - (二)退卡退費諮詢
  - (三)記名申辦及掛失
  - (四)受理申訴
  - (五)活動諮詢
  - (六)相關應用及申辦諮詢
  - (七)警示電子支付帳戶聯防機制作業
  - (八)姓名檢核透過人工審核及覆核業務
- 二、客服系統租賃服務(簡稱「本租賃服務」)
  - (一)雙方以專屬數據線路對接方式，由乙方出租甲方營運所需之客服系統予甲方。
  - (二)乙方應為本租賃服務進行系統整合，租賃標的之使用範圍包括甲方營運據點、甲方受託廠商之營運據點。且甲方與甲方受託廠商於使用租賃標的時，亦應採專屬數據線路方式連線對接。
  - (三)本租賃標的之內容及其功能如下：
    1. 座席區：包含軟體電話、話機、專員值機介面、客戶資料彈現、三方通話、指導模式、確認後轉接、線上即時監控等功能，並具備可達 50 座席數之擴充規模。
    2. 語音流程：需涵蓋甲方現行服務流程及功能，並增加申辦進度查詢、安插緊急公告活動說明等功能。
    3. 系統整合：需與悠遊卡 CRM 系統整合，提供彈現客戶資料、語

音掛失、語音退卡進度查詢等功能。

4. 自動派線系統：需能依產品、服務、技能、權重、群組、時段、等待時間長短等條件進行派線設定。
5. 錄音系統：需能依甲方業務需求快速查找調聽音檔，並且具備權限控管、即時側聽、加密等功能。
6. 交換機：需提供 60 條專屬線路，且電話外撥時，應能顯示現有線路之外撥代表號。
7. 報表：應依甲方需求製作與本租賃系統使用之相關報表。
8. 異地備援：系統架構需提供跨地域之備援並提供 180 天之備份，資料備份檔案需存放於跨地域之機房環境中。
9. 資訊安全及隱私權保護：機房設備需符合個人資料保護法及其相關規定，且應通過 ISO 9001 品質管理認證、ISO/ IEC 27001 資訊安全管理認證，如本契約簽約時乙方資訊作業流程與機房設備尚未通過本條約定之上述兩項認證，則應自簽約日起半年內完成並通過認證；乙方於契約期間並應遵守甲方資訊安全及隱私權保護政策之要求。

## 第二條、服務時間與服務內容

### 一、24 小時客服專線委外接聽業務服務

#### (一)服務時間

1、乙方應於每日 00:00~24:00 提供服務，若遇系統無法查詢、乙方無法處理之抱怨案件或客戶於電話中提及將至主管機關申訴或採取法律途徑等情況時，則乙方應立即建檔並將案件轉知甲方。

2、特別狀況：

(1)為確保整體服務品質，若遇風災、水患等一般性經政府機關公告停止上班、上課情事，乙方應繼續提供本契約之各項服務，惟此期間之應答率可不受服務指標限制。

(2)若遇地震、暴動、全國性新聞事件或特殊公衛疫情等不可抗力的突發事件，於經甲方同意時，乙方得停止提供服務，且不受服務指標之限制。

(二)服務指標：乙方之每月客服電話應答率應大於或等於 70%。(大夜時段 00:00-08:00 不列入)

## 二、警示電子支付帳戶聯防機制作業

- (一)乙方需每日 00:00~24:00 提供服務。
- (二)設立聯防通報專用傳真號碼。
- (三)設立獨立的事務機，其裝置必須要有權限管控及傳真文件影像自動備份功能，使用紀錄須保存一年。
- (四)透過傳真接獲「檢警調通報設定警示電支帳戶」時，依據電子支付機構辦理警示電子支付帳戶聯防機制及衍生管制作業程序，立即啟動聯防機制，辦理警示帳戶聯防機制處理事宜。

## 三、姓名檢核透過人工審核及覆核業務

- (一)乙方接獲甲方通知後協助執行本業務。
- (二)悠遊付使用者姓名檢核未通過時，透過悠遊付 APP 上傳使用者身分證圖檔後，由乙方協助人工比對後進行系統審核及覆核。

## 四、客服系統租賃服務

- (一)乙方需提供全年無休，24 小時專人接聽之報修專線，以處理租賃標的異常排除。
- (二)一般性語音宣告異動作業：乙方應於收到甲方通知後三天內完成更新；甲方遇有緊急需求時（包括但不限颱風或甲方之緊急政策宣告），乙方應於收到甲方通知後四小時內完成更新。

## 第三條、履約保證

- 一、履約保證金：乙方應於簽約後 10 日內以現金、即期支票或經甲方認定之銀行書面連帶保證書交付甲方，其擔保金額為新台幣（下同）貳拾萬元整。
- 二、履約保證金於本契約屆滿且乙方無違約情事後無息退還，惟乙方如有違約情形時，甲方得自履約保證金中扣除違約金或損害賠償金後，將剩餘金額則無息返還予乙方，扣除後，數額如有不足時，乙方應將金額補繳

予甲方。

三、如因可歸責於乙方之事由致本契約解除或終止時，甲方得沒收乙方繳納之履約保證金，乙方絕無異議。

#### 第四條、費用

##### 一、24 小時客服專線委外接聽業務

- (一) 乙方每日應提供前一日之每小時接聽及外撥通數紀錄予甲方，上述紀錄經甲方確認後，列入每月服務費用通數之計算基礎（以下簡稱「月客服專線接聽量」）
- (二) 甲方應給付乙方之服務費用依下表約定計算價格(新台幣/含稅)

每通單價	00 元/通
基本服務費	20,000 通

- (二) 農曆春節(除夕至大年初三)及雙北宣佈颱風停班時段，每通單通\*2 計價。
- (三) 前款服務費用內容已包括乙方為提供本服務之人力執勤費用、勞健保、獎金、教育訓練費、電話錄音費用、行政管理費用（指設備／房租／水電及其他管理成本）等，乙方不得於前款約定外，就「24 小時客服專線委外接聽業務」另向甲方收取任何費用。

##### 二、警示電子支付帳戶聯防機制作業

- (一) 乙方每月應提供前一月傳真及通報紙本紀錄，經甲方確認後，列入每月服務費。
- (二) 甲方應給付乙方之服務費用依下表約定計算

項目	內容	價格(NT/含稅)
事務機相關	事務機相關租賃費用。	7,875
專案作業處理	依傳真通報下一處理受款機構/回報檢警調之電子支付機構聯防機制通	每件費用為每通單價*9

	報單件數，採實報實銷。	
--	-------------	--

三、姓名檢核透過人工審核及覆核業務，每件費用為每通單價 1/3，採實報實銷。

#### 四、客服系統租賃服務

- (一) 租賃服務費以乙方服務指標每月提供 25 座席及 1 條 4M 數據線路為基礎計算，每月費用為 55,000 元整（含稅），如甲方需擴增座席時，乙方應就擴增之座席另行提報費用，並交付甲方確認及同意後，計入每月租賃服務費。
- (二) 前款租賃服務費已包括本租賃服務之建置、開發、整合等費用，乙方不得於前款約定之費用外，就本租賃服務另向甲方收取任何費用。

#### 第五條、契約有效期限

本契約有效期限自民國 112 年 01 月 01 日起至 114 年 12 月 31 日止。本契約屆滿前一個月，乙方如無重大缺失，甲方得要求乙方依本契約條件辦理契約展延，展延期限為二年，乙方不得拒絕。

#### 第六條、付款方式

- 一、乙方應於每月五日前(例假日順延)將前月之書面對帳明細交付予甲方核閱，甲方於確認無誤後，通知乙方開立發票進行請款。
- 二、甲方於收到乙方之發票後，於次月 25 日前將款項撥付至乙方下列帳戶  
銀行：00 銀行  
戶名：00 公司  
帳號：000000000

#### 第七條、雙方權利義務及配合事項

- 一、為執行本契約，甲、乙雙方應各指定一人，作為執行本約之主持人，並於本契約簽訂後七天內以書面將其姓名、職稱、連絡方式（包括地址、電話、傳真號碼）通知他方。該主持人遇有變更時，變更之一方應立即

通知他方，並於通知到達他方時生效。

- 二、前項之主持人應負責與他方指定之主持人確定本契約之實際作業細節、步驟以及雙方彼此之間或與第三人之配合措施，同時應以迅速負責之態度提供他方所需之資料與協助。各方之主持人認有需要時，得邀請其他人員參與或提供必要之協助。
- 三、雙方為執行「24 小時客服專線委外接聽業務」，由甲方提供該業務範圍內之問題與回覆說明予乙方，由乙方製作成教案，乙方並應依甲方要求不定期提供前述教案資料。
- 四、乙方就執行「24 小時客服專線委外接聽業務」，應每月將前一個月服務之電話錄音檔燒錄成光碟，並進行異地備援，另應將前一個月服務之電話錄音檔燒錄成加密之光碟兩份，送交甲方進行備份。

#### **第八條、新增需求**

- 一、甲方通知乙方有新增或變更契約標的之內容或範圍之需求時，乙方應就甲方之需求進行可行性評估，並於收到甲方通知後兩周內，以書面回覆評估結果，評估內容應包括可行性、執行天數、執行費用及所需投入人天數或其他必要之資訊。
- 二、乙方於收到甲方同意增修之書面後，始得依甲方同意之內容進行增修作業，如乙方未經甲方同意，而擅自進行增修作業時，則乙方應自行負擔投入之相關支出，概與甲方無涉。

#### **第九條、智慧財產權及其他權利**

- 一、當事人一方依本契約提供他方所使用之設備或文件，均不得侵害他人商標、專利、著作權或法律所保護之任何智慧財產權或其他權利，無論是否具有機密性或專屬性，其智慧財產權仍屬提供之一方所有，惟提供之一方同意授權他方為本契約之目的使用。如有任何因此而發生之糾紛，提供之一方應對他方因而發生之損害或損失，負賠償或補償之責。
- 二、乙方為履行本契約開發之一切文件或資料(包括相關程式、數據)，其所有權及智慧財產權歸屬甲方所有，甲方同意乙方於本契約有限期限內為履行本契約之目的使用。未經甲方書面同意，乙方不得以任何形式提供

予第三人，如有違反，應對甲方因此發生之損害或損失負賠償責任。

三、如甲方因使用乙方提供之設備或產品致第三人對甲方提起侵害智慧財產權或侵害其他權利之請求或訴訟時，乙方應於接獲甲方書面通知後，提供相關資料並與甲方充分合作。乙方同意就甲方從事有關和解談判及提出抗辯所支付之律師或其他費用，以及償付和解費用或一切法院判決確定等須由甲方負責之費用及賠償，均由乙方負擔最終之給付及賠償之責；甲方如受有任何其他損害者，乙方並應負擔一切賠償責任。

#### **第十條、保密義務**

- 一、乙方因履行本契約所知悉或取得有關甲方及其客戶或相關第三人之一切事務，包括甲方所取得、使用或知悉之客戶資料、交易內容、專門技術、業務、財務、稅務、人事、採購、市場行銷以及營業秘密法所指之營業秘密等資料(以下合稱保密資料)，無論是否以書面或其他方式為記載，均應負保密之義務，並以善良管理人之注意義務採取必要合理之保護措施。非經甲方之事先書面同意，不得洩漏予任何第三人，或為任何與履行本契約無關目的之使用。
- 二、乙方應擔保其受僱人、經理人、代理人、協力廠商、承包商遵守本條保密義務，該等人員如有違反本條約定，乙方應與該等人員對甲方負擔連帶賠償責任。
- 三、乙方如發現保密資料有被竊取、洩漏、竄改或受其他侵害時，乙方應立即通知甲方，並配合甲方採取補救措施。
- 四、非經甲方事前之書面同意，乙方不得將保密資料揭露或作為與本契約目的以外之使用，或將其文件或內容交付、移轉、出借予第三人或任何機關，但依司法機關或其他政府機關之法規或命令，應提供或揭露該資料，且依當時有效之法令，不得拒絕該法規或命令之全部或一部，且不得對該法規或命令之全部或一部為異議或保留者不在此限。
- 五、如因可歸責於乙方之事由，違反本條之約定致甲方受有損害者，乙方應對甲方因此所受之損害，應負賠償責任（包括但不限於律師費用及訴訟費用），且甲方得不經催告逕行終止本契約。

## 第十一條、查核

### 一、自行查核

(一)乙方應完備本契約相關服務之作業流程、內部控制制度及消費者爭端解決機制。

(二)乙方應定期稽核其內部人員於執行本契約相關服務作業時，有無依甲乙雙方約定之作業程序，執行持卡人權益保障事項，確保持卡人資訊保密及安全措施。乙方並應留存上述稽核紀錄供甲方隨時查驗。

二、乙方同意接受甲方不定期進行現場或其他方式之稽核，以確保本契約相關服務依照甲乙雙方之約定進行。

三、乙方就受委託事項範圍，同意甲方之主管機關及中央銀行得取得相關資料或報告，及進行金融檢查，或得命令其於限期內提供相關資料或報告。

四、乙方應就本契約「24 小時客服專線委外接聽業務」服務進行話務品質監測與管理，並應定期就話務品質進行滿意度調查。前段乙方執行滿意度調查之內容、頻率、調查報告之形式、調查結果改善措施等均應按甲方指示辦理。

五、為使「24 小時客服專線委外接聽業務」順利執行，甲方得自契約簽訂日起不定期對乙方負責執行該業務之人員進行專業知識及系統測驗，乙方人員如無法通過測試者，則甲方得定期限再行測試，如仍無法通過時，則甲方得不經催告逕行解除或終止本契約。

## 第十二條、驗收

「客服系統租賃服務」上線啟動前，乙方應完成下列二項前置服務，並通過甲方驗收，由甲方安排正式上線：

一、教育訓練：乙方應提供租賃標的操作手冊，並按甲方需求就甲方之服務人員及進行教育訓練。

二、系統測試：租賃標的應通過甲方制定之上線前測試項目。

## 第十三條、契約解除或終止



一、乙方有下列情形之一，甲方得解除或終止本契約，並要求乙方賠償因此所生之損害：

- (一)偽造、變造契約或履約相關文件，經查明屬實者。
- (二)違反或不履行本契約之約定，經甲方定期催告履行、補正仍未履行或補正者。
- (三)驗收不合格。
- (四)未依契約規定期限或甲方同意之延長期限履行契約之一部或全部者。
- (五)結束營業或將全部、主要部分或大部份營業或財產讓與他人。
- (六)有破產或其他情事致影響其履約能力者。
- (七)乙方資訊作業流程與機房設備於簽約日起一年內未能通過第一條約定之各項認證時。
- (八)其它違反本契約之情事。

二、甲方因業務規劃、法令限制，或經甲方主管機關命令終止或解除本契約時，甲方得逕行解除或終止本契約之全部或一部分，且無須對乙方負任何賠償或補償之責任。

三、乙方應於本契約終止、屆滿、解除或收到甲方通知後 30 日內，返還甲方因履行本契約所提供乙方之客戶個人資料載體、相關物件等；乙方並應刪除或銷毀因履行本契約而儲存、持有之客戶個人資料檔案，且不得以任何形式留存備份，並於刪除或銷毀完畢後以書面通知甲方或留存銷毀紀錄。

四、本契約終止時，雙方就終止前已交付或完成之工作仍應依原約定之內容履行義務、負瑕疵擔保、給付費用之義務，本契約有關保密義務、智慧財產權、損害賠償及爭議處理等約定不因本契約屆滿、解除或終止而失其效力。

#### **第十四條、違約罰則**

一、24 小時客服專線委外接聽業務

乙方如未達本契約約定之服務指標時，應依據下述實際情況支付甲方違約金：

- (一) 應答率低於 70%者，應支付當月實際服務費總額 2%之違約金。
- (二) 應答率低於 67%者，應支付當月實際服務費總額 5%之違約金。
- (三) 應答率低於 62%者，應支付當月實際服務費總額 10%之違約金。
- (四) 當月進線量高於前二個月均進線量\*(應答率 70%)\*109.7%(應變上限)時將免予罰款。
- (五) 若因系統異常或行銷活動造成無法預期的進線大量湧入致影響應答率之情事者，得以免予罰款。
- (六) 「24 小時客服專線委外接聽業務服務費」正式上線後，如遇無法提供服務時，則乙方應按無法提供服務之日數，每日(不足一日以一日計)依下列算式計付懲罰性違約金予甲方：

當月「24 小時客服專線委外接聽業務服務費」費用×1‰

## 二、客服系統租賃服務

- (一) 乙方於租賃標的正式上線後，如遇無法提供服務時，則乙方應按無法提供服務之日數，每日(不足一日以一日計)依下列算式計付懲罰性違約金予甲方：當月「客服系統租賃服務」費用×1‰
- (二) 如乙方提供之 24 小時報修專線，發生超過十分鐘未有專人接聽之情形者，乙方應依違約之次數每次計付一千元之懲罰性違約金予甲方。
- (三) 乙方如未能依約定期間完成一般性語音宣告及緊急宣告之更新，則乙方依應逾期之時數(不足一小時以一小時計)，每小時依本項第一(一)款所列之算式計付懲罰性違約金予甲方。
- (四) 如本契約簽約時，乙方資訊作業流程與機房設備如尚未通過第一條約定之各項認證，且自簽約日起半年內未通過認證者，乙方應支付懲罰性違約金一百五十萬元予甲方。
- (五) 乙方資訊作業流程與機房設備於簽約日起逾一年仍未通過第一條約定之各項認證時，乙方應另行支付懲罰性違約金一百五十萬元予甲方，且甲方得逕自解除本契約，並另覓第三人履行本契約，則乙方除應賠償甲方解除本契約所生之損害外，並應支付甲方另覓第三人履行本契約之所有費用。

三、以上違約之情況如造成甲方損害，乙方並應賠償甲方之損害。

#### **第十五條、爭議處理**

- 一、甲乙雙方因履約而發生爭議者，應依法令及契約規定，考量共同利益及公平合理，本誠信和諧，盡力協調解決之。
- 二、本契約應以中華民國法律為準據法，其未盡約定事項悉依中華民國有關法令規定辦理。本契約所生之一切爭議，如有訴訟必要時，雙方同意以臺灣臺北地方法院為第一審管轄法院。

#### **第十六條、契約移轉**

本契約未經他方書面同意，任何一方不得將本契約之權利義務全部或部分轉讓他人。本契約條款非經雙方書面同意，不得任意刪除或變更。

#### **第十七條、其他事項**

- 一、乙方因履行本契約而需與甲方之資料庫進行連線作業時，乙方同意甲方得不定期派員抽檢乙方之相關設備，以檢視該硬體是否遭到不當外力入侵，並檢視其軟體是否遭到不法竄改。
- 二、乙方僅可在甲方所委託之範圍內處理事務，並應遵守甲方及甲方主管機關之指示。非經甲方事前書面同意，乙方不得將受委託之事務複委託予第三人辦理。
- 三、乙方對外不得以甲方名義辦理受委託處理事項，亦不得進行不實廣告。
- 四、乙方履行本契約時，應符合甲方之作業安全及風險管理之要求，並應符合甲方及甲方主管機關所訂定之標準作業程序，執行持卡人權益保障及風險管理，且不得違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗。
- 五、乙方應循電子支付機構管理條例及相關子法規定、洗錢防制法、個人資料保護法、消費者保護法及甲方個人資料檔案委託作業管理程序規定。

#### **第十八條、契約分存**

本契約壹式貳份，雙方各執壹份為憑。

#### **立契約書人**

甲 方：悠遊卡股份有限公司

代 表 人：000

統 一 編 號：70765909

地 址：台北市南港區園區街3-1號13樓

乙 方：000公司

代 表 人：000

統 一 編 號：000

地 址：000

中 華 民 國 1 1 2 年 1 月 1 日