

阿里山林業村(玉山二村)及國華街停車收費營運及場務管理規範

壹、興建規範

- 一、廠商應自行至履約標的進行現場勘查及評估，機關可協助派員至現場說明；停車場地及設備以現場點交紀錄及清冊為主。
- 二、廠商簽約後依據實際經營用途別申請停車場登記證，如因裝設自動收費或其它設備所須，涉及變更停車場範圍、停車格位、通道、停車種類、硬體設施等內容時，應經嘉義市停車場登記證主管單位審核通過。
- 三、停車場興建規劃依機關核定文件為準；廠商提具之停車場興建規劃內容除圖說外，應包含工程/設施項目列表，前表應載明各項目於契約屆滿或終止後歸廠商或機關所有，未載明或未議定者，由雙方議定之，無法合意者，由機關判定。
- 四、停車場興建規劃作業應遵守如下注意事項：
 - (一)廠商應依停車場法之規定，規劃以小型車停車格為主之收費停車場，其餘部分得規劃為大型車停車格，大型停車格位至少3格。
 - (二)停車場設施(備)及其阻隔設施接合方式應穩固，不可搖動。
 - (三)用電設備應接地處理並經電機技師簽證報告，前開項目施作及報告等費用由廠商負擔。
 - (四)照明設施：廠商應就場地特性自行規劃增設足夠之照明設備。
 - (五)營運前應完成供電(水)之申請/變更作業(費用由廠商負擔)，無需求者免，並配合台電(水)公司作業完成停車場供電(水)事宜。
 - (六)廠商應依本契約「施工安全」與其他相關法規，進行規劃、興建及整備停車場。
 - (七)廠商應依相關法規之規定，自行向國內保險業辦理災害保險或營造綜合保險，並將保險單及保險費收據等之正(副)本，於進場施工前送交機關備查；廠商施工及履約期間如遇任何災害或意外發生，概由廠商負責，機關概不補貼。
 - (八)保險期限，應自進場施工日起至完成停車場工程施工日止，由廠商自行審慎估算，如在工程完工前，保險期限已屆滿者，廠商應自行辦理展延保險或加保，並負擔所需之費用。

貳、停車收費規範

- 一、收費原則
 - (一)廠商營運期間所訂定之收費形式、費率、優惠及其他事項，均應遵守本說明書之規定；停車收費及停車優惠月票金額皆應為含稅價。
 - (二)廠商應提供二十四小時(0時至24時)停車營運服務；因本措施所

可能產生之營收減少金額，不得要求於所繳契約價金中扣除。

(三)收費應遵守事項：

收費模式	<ol style="list-style-type: none">1. 計時收費：週期以每30分鐘為計費單位，停車時數未滿30分鐘者，以30分鐘計算收費。<ol style="list-style-type: none">(1) 平日收費費率：小型車以每30分鐘收費新臺幣15元。(2) 假日收費費率：小型車以每30分鐘收費新臺幣20元。2. 計次收費：離場再停或週期以每6小時為計費單位。廠商得增加每計費單位時長，但不得縮短低於前揭規定週期（6小時）。3. 跨日計費：廠商應於入口處明確告知使用者跨日停車之計費方式。4. 身心障礙停車優惠：<ol style="list-style-type: none">(1) 身心障礙車主進場停車，如車主提驗身心障礙證明、行車執照、駕駛執照等三樣正本(限同一人)供查核無誤者，廠商應予半價優待(不限停放於專用車位)。相關法規修訂時，廠商應無條件提供相同優惠，並應依機關政策配合調整，如因優惠措施可能產生之營收減少金額，不得要求機關補償並不得要求於所繳契約價金中扣除。(2) 如身心障礙者無法自行開車由陪伴者開車搭載，經身心障礙者本人出示身心障礙者證明供查核者，廠商亦應半價優待。但僅以進場之當日當次停車為限，非進場之當日當次停車部分，仍得依停車時數收取停車費。(3) 因本措施所可能產生之營收減少金額，不得要求於所繳交契約價金中扣除。5. 廠商收費容忍期設定應符合下列規定<ol style="list-style-type: none">(1) 入場時間：至少5分鐘以上，逾期限者，始得開始計費。(2) 出場時間：至少繳費後15分鐘以上，逾期限者，始得開始計費。6. 大型車：本場次之大型車得以計次收費計算。7. 大型重型機車<ol style="list-style-type: none">(1) 停車費率比照小型汽車規定。(2) 應於停車須知牌面加註「本場提供大型重機停放」文字。(3) 同一停車格位停放兩輛以上之大型重型機車時，廠商得以每輛大型重型機車為單位，依停車場現場公告之小型車收費時間、方式及費率標準收費。8. 收費模式之調整：<ol style="list-style-type: none">(1) 收費費率及模式得參考「嘉義市公有收費停車場管理
------	---

	<p>自治條例」之嘉義市公有路外停車場收費標準表及停車場周圍停車場收費模式進行評估，並報機關同意後，始得施行。</p> <p>(2) 廠商新費率實施前，應落實下列作為</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 於停車場明顯處施以明顯公告，以利周知。 b. 加強客服人員教育訓練與應對能力，妥適向使用者說明調整費率原因及針對疑義予以回應。
最高收費上限設定	<ol style="list-style-type: none"> 1. 廠商應依區位與營運設定單日當次最高收費上限，並於停車場入口明確公告周知。 2. 廠商應參考停車場周圍同類收費模式停車場平均最高收費上限設定之。如規定範圍內無其他同類收費模式停車場： <ol style="list-style-type: none"> (1) 計時收費以單次停車停滿12小時之停車費為單日當次收費上限設定原則。 (2) 計次收費以單次停車停滿12小時(2次計費週期)之停車費為單日當次收費上限設定原則。
統一發票	<p>民眾使用停車服務並有付費行為時，廠商應掣予統一發票，且應載明場名、收費日期、車輛進出場時間、金額及廠商公司全銜，並保留存根聯供機關查核。</p>
停車促銷	<p>廠商為提升停車使用率，得在不逾越收費上限（包含單位時間收費上限與單日收費上限）前提下，另訂臨時停車折扣費率或月租折扣費率，或推行平假日差別費率、同日差別費率或其他差別（多元）費率計費方案。</p>
充電服務收費	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電動車充電服務費非屬停車費；廠商實施電動車充電服務費收取前，應先經機關同意。 2. 使用者繳納電動車充電服務費方式應採行動支付、信用卡或電子票證為原則，並應於現場公告充電服務費費率（以用電數定價為主，時間定價為輔）、繳費方式及故障報修與申訴聯絡專線；倘機關認定廠商訂價顯不合理時，廠商應依機關通知提出說明或調整。 3. 廠商充電費收取應採尖峰/離峰差別費率制。 4. 廠商不得對不同廠牌之電動車採取差別定價。 5. 廠商因故調整充電服務費時，應於調整生效日15日前，於現場公告之。 6. 廠商應依法令、機關公告配合調整及辦理。
退費程序	<p>廠商應建立退費申請及處理程序，並將資訊於現場（例如自動繳費機處或其他合宜位置）公告民眾周知及利用。</p>

二、停車月票

(一) 優惠月票

優惠 月票 販售 規定	<ol style="list-style-type: none">1. 以月計算者小型車每月新臺幣2,720元。廠商為提升停車使用率另訂折扣費率，不在此限，但應將此折扣費率及規定詳盡公告於停車場收費處所，並應依停車場法等相關規定實施辦理。2. 廠商出售之停車月票應分別造冊(內容應包含車主姓名、電話、車號、月票號碼及車主繳交月租費用)。如涉及隱私，車主不願提供則資料得以部份隱匿提供，供機關不定期查核。3. 廠商所發售之月票數於各時段內可使用之總數量不得超過本停車場停車格位數之百分之五十。但報經機關許可，不在此限。4. 因本措施所可能產生之營收減少金額，不得要求於所繳交契約價金中扣除。5. 在月票出售未達廠商公告月票發售額度上限前，不得拒絕民眾購買月票。
優惠 月票 售價 調整	<ol style="list-style-type: none">1. 廠商規劃調整優惠月票售價，應於實施前「3個月」擬具調整計畫，通報機關備查。2. 優惠月票收費費率調整計畫內容應包含<ol style="list-style-type: none">(1) 調整原因。(2) 調整後價格。(3) 周邊「500公尺」內停車場月票售價。(4) 預期效益。(5) 針對可能出現之反對疑義，擬具回應方案。3. 廠商新優惠月票售價實施前，應通知原客戶知悉，並妥適說明調整費率原因並針對疑義予以回應。4. 每次優惠月票售價調整間格不得低於【24個月】

(二) 其他規定

1. 月租契約書需依交通部編印(中華民國90年2月8日交路九十字第001261號函修訂版)之路外停車場租用定型化契約範本之規定與停車位租用人訂定租約。
2. 如停車場遭遇場地整修或其他不可抗力之因素而無法提供停車服務時，廠商應按當月不可使用日數占當月日數之比例減免月票售價；如已事前收取者，應予退費或折至下期抵免。
3. 廠商所販售之各式月票，不得收取任何押金費用。另廠商提供臨時停車或月租車所使用之卡片(含票幣、條碼等)，所收取之遺失工本費，不得超出新臺幣100元。

4. 廠商每次販售之月票使用期限不得逾6個月並不得逾該停車場契約屆期日。

參、營運整備規範

一、整備總規範

(一) 服務系統

1. 應設置之服務系統詳如「停車場資訊概況說明書」，依該說明書營運整備需求欄位內需求建置該類服務系統。
 - (1) 廠商應配合停車場現況、政策及機關指示，調整各類系統及設備細項。
 - (2) 廠商應自行規劃施作期程。
 - (3) 履約結束，廠商設置之系統與相關設備應自行撤離。
2. 完成期限：應於興建期內完成，並於期限內報機關備查；逾期未完成、未提送或提報資料查有漏填、虛偽不實或經機關確認廠商辦理情形未符合本契約規定者，自屆期日次日起計罰逾期違約金至完成/改善日止。
3. 廠商因整備所需調整場內配置時（例如格位調整或其他），廠商應提供調整後之停車場平面圖予機關留存。
4. 場次無電或無網路者，廠商應自行申（代）辦及施工；倘有電力問題（例如停電、斷電或配電盤檢修後發現問題或其他），應負責主動與台電公司聯繫供電、處理、排除及維修。
5. 車輛辨識系統設置規定：
 - (1) 應具備車輛（贓車、公務車或其他）管理能力。
 - (2) 對無法識別之車輛，廠商應規劃有配套方案，避免車輛無法入出場，並影響繳費。
 - (3) 應於停車場入口處配合設置合宜顯示裝置，方便使用人知悉相關入、出場情報（例如入、出場時間、入、出場車號及其他必要資訊）。
 - (4) 車輛入出場應予存證，影像應為彩色，並記錄拍攝時間、可辨識之車牌號碼，及清楚顯示車輛全貌。
 - (5) 車輛入出場影像資料保存能力應達12個月以上。
6. 收費系統設置規定：
 - (1) 廠商應提供多元支付服務（例如行動支付、電子支付、電子票證、悠遊卡、一卡通及其他等）。
 - (2) 廠商收費系統後台功能應具備可設定各種停車位不同費率之收費方式（含計次收費、計時收費、月票、季票、停車折扣優惠，停車定額折扣優惠及其他方式）。
 - (3) 廠商提供之收費服務故障時，應規劃有替代方案以避免影響停車服務品質。
7. 計數系統設置規定：

- (1) 廠商應於本停車場設置停車數據收集及計算設備，以利停車資料傳輸與停車分析。
- (2) 廠商應定時校正數據，維持剩餘格位顯示數字正確。
- (3) 廠商應設置剩餘格位顯示屏幕，應於履約停車場入口明顯處或其他合宜位置設置。
- (4) 廠商應配合將剩餘車格位數上傳至嘉義市政府之智慧停車雲端平台系統。

8. 監視系統設置規定：

- (1) 廠商應於場域設置監視系統，監視範圍應涵蓋出入口、繳費處、停車區及機關指定處；履約期間廠商應依機關指示調整監視器或增設監視器。
- (2) 監視設備應具備24小時即時遠端監控、影像調閱、及動態偵測能力；錄影影像解析度至少需具備真實1080p（不得以插補點方式達成）錄影能力，影像速率至少24fps；攝影機需具備IP66以上防水防塵等級，並需具備夜視紅外線功能；錄影資料保存能力應至少30日以上。
- (3) 廠商監視系統應規劃故障即時回報機制，避免設備故障時，管理者無法即時獲得資訊，延宕修復時效。

(二) 場域整修

1. 整修規劃內容除圖說外，應包含工程/設施項目列表，整修後之鋪面、設施、設備於契約屆滿或終止後歸機關所有。
2. 整修期間所需各項費用概由廠商負擔及繳納。

(三) 告示牌面

1. 停車須知

- (1) 廠商應於營運起始日前，依機關規定於履約停車場入口明顯處設置「停車須知告示牌面」，設置前，牌面內容應先經機關確認及同意。
- (2) 停車須知牌面應載明場名、車位種類及數量、營業時間、收費標準與收費方式、每日最高收費上限、月租收費標準、服務電話、權利與義務、使用停車場之權益與責任及其他事項等資訊；牌面內容如因機關政策需求或相關法令變動，廠商應無條件配合修改與更換。
- (3) 廠商應配合設計宣傳帆布，並注意宣傳用詞，建議以「○○年○○月○○日起由○○公司進行24小時服務」、「○○年○○月○○日起由○○公司全時停車管理」等等文案。（避免使用自XX日起正式收費、自XX日起收費、24小時收費等等文字）
- (4) 廠商得在不妨礙人車視線、無公共安全之虞前提下，於場內合宜位置增設廠商形象標章（履約結束應拆除）。

2. 輔助牌面

- (1) 廠商應於履約停車場場內明顯處（如自動繳費機旁或其他合宜位置）公告身心障礙者停車優惠規定並敘明如何辦理。
- (2) 廠商應自行評估必要性，於履約場域合宜位置設置禁止無牌車、久占車、廣告車、廢棄車或違停車輛停放之勸導牌面。
- (3) 履約結束牌面得自行拆除、交予下一接續廠商或交予機關無償使用。

(四) 無障礙環境

1. 廠商設置自動收費機時應考慮身障者使用需求（例如操作界面高度或其他），並配合環境設置斜坡道或其他合宜設計。
2. 廠商應配合停車場環境設置無障礙通道（淨寬至少90公分），以利於行動不便者、孕婦入出停車場。
3. 廠商於停車場出入口設置柵欄機或分隔島或設施設備時，其設置位置不得妨礙人行道之行人通行。
4. 廠商應依停車場環境特性，於車輛出入口處施作標線型人行道與人行道斜坡。
5. 廠商繳費動線、出入場動線倘經機關認定有妨礙通行之虞時，廠商應無條件依機關指示改善之，改善所需費用概由廠商負擔。

(五) 客服中心

1. 廠商應設置1名人員擔任業務聯繫窗口，並設置24小時客戶服務中心。人員如有異動應通知機關知悉；廠商應提供通訊聯絡地址，以利公文郵件聯繫。
2. 客戶服務中心應於營運起始日前完成設置，設置完成後應書面通知機關客戶服務中心地址、業務聯繫人員及電話、對外服務電話。
3. 服務中心應
 - (1) 協助民眾辦理各類服務事項，處理各類民眾申訴問題，解答民眾疑義。
 - (2) 設置服務專線並於營運前設置完成，且服務專線須顯示於廠商所營運管理之停車須知告示牌面上；服務專線如有變更，應主動更新牌面資訊，並報機關備查。
 - (3) 完成服務人員教育訓練，並應教育人員不得以【請洽業者詢問】作為問題解決方案；如服務人員無法妥適處理民眾申訴與解答民眾疑義時，應要求服務人員即向廠商管理人員請求協助。

二、電動汽車充電槍

- (一) 廠商應自興建期內完成設置小型電動汽車充電系統及劃設電動汽車優先格位（倘法令修訂改為專用格位時，廠商應配合調整）；完

成設置後應報機關備查，應提報之資料如下：

- (1) 充電規格、輸出功率（含設備型錄）、適用車種及充電效率（含充電時間及可充入電量）。
 - (2) 充電設備相關安全維護作為。（含防止感電、心律器干擾、消防設備等）
 - (3) 充電服務費費率與計算基準、繳費方式。（不收費者得免）
- (二) 充電槍設置數量：
1. 廠商設置之數量應達到本契約規定之數量（下限值）。
 2. 廠商得基於市場需求增設，另廠商得以設置快充設備數量替代應設置之慢充設備數量。
- (三) 廠商應考量停車場停車使用情形，並備有減少電動汽車優先格位遭占用情形之智慧管理配套。
- (四) 廠商應於明顯處設有充電操作說明與服務聯絡電話，內容應簡單明確顯眼，尺寸應為 A3 以上，材質應為美耐板、中空板、鋁板或其他合宜防水耐用材質。
- (五) 設置電動車充電槍之收益歸廠商所有，唯廠商不得要求設定地上權。
- (六) 電動車充電槍之設置、營運與管理，廠商得洽第三方專業廠商為之，惟廠商仍應盡善良管理人之注意義務，共同承擔維護管理責任；倘因使用或管理電動車充電槍，損害他人生命、身體或財產，應負賠償責任，如致機關賠償時，廠商應賠償機關。
- (七) 電力取得及相關電力設備：
1. 充電設備應設置獨立電表；廠商應評估停車場既有電源之用电量是否足夠再施作，倘既有電源不足，廠商應併同修改線路，並全額負擔申請增加供電之相關費用。
 2. 廠商設置電器變壓調控相關配套設備時，建以優先使用畸零閒置空間為原則；變壓調控設備應予視覺遮蔽並予以美化。
 3. 設置地點如涉及建照或使照申請或變更時，由廠商自行辦理。
 4. 因台電輸配電線路建置延宕或其他不可抗力因素，得據以申請展延建置期限。

三、植栽修剪

- (一) 廠商應定期修剪灌木及綠籬；如經機關通知者，廠商應依機關通知施作。
- (二) 廠商應指派具備合格執照之修剪人員定期修剪樹（喬）木，並派有專業監看人員在場指導；如經機關通知者，廠商應依機關通知施作。樹（喬）木修剪作業應以下列狀況為處理原則：
 1. 枝葉生長有公共安全之虞（例如鄰近電線、位於高壓電線下、枝葉與電線纏繞或枝葉恐有斷裂壓損人車等）。
 2. 枝葉生長有插（突）入民宅之虞者。

3. 影響照明監視設備、影響交通號誌、妨礙告示牌閱讀、妨礙人(車)通行。
 4. 其他經機關書面指示者(例如公安性疏枝、病蟲害防治或其他)。
- (三) 作業前3至5天，應張貼施工禁止停車公告；公告尺寸不得小於A3。
- (四) 作業前，施作區域應圍設施作範圍，避免非作業人員進入；作業中，應注意是否有他人進入作業防護區，必要時應暫停施作。
- (五) 植栽修剪完畢後，應清除工作範圍所有落地草屑、枝葉、枝幹及其他作業廢棄物，當日運離不得堆放棄置於場域內(含溝渠)，廢棄物不得任意棄置(例如委託合法環保公司處理或採用其他合法運棄處理程序)，並應遵循相關環保法令規定不造成空氣或二次污染，違者廠商應自負完全環保法律責任。
- (六) 樹(喬)木、灌木等植栽傾倒(斜)或死亡，廠商應依機關指示扶正、支架固定或復植，機關不另支付費用。
- (七) 作業中應隨時保持運料道路、車道、通道路面清潔，且為防止路面遭受損壞，對於散落在地面表土與污物應盡速清除。車輛輪子應注意保持清潔以免將污物帶到諸如道路、車道、通道、人行道及其他鋪面的表面。

四、定期報表及營運稽核

(一) 定期報表：

1. 廠商應於每四個月經營期屆滿後於次月15日內將前四個月之營運報表予機關備查，內容包含停車場使用狀況、營運收入等資料。
2. 廠商應於營運期每年度1月份、4月份、7月份、10月份，檢附履約停車場前1季之漏電檢測紀錄予機關備查。
3. 定期報表提送時間如需調整，應報請機關同意後為之。

(二) 營運稽核：

1. 廠商應依機關要求提供營運相關資料(例如車輛入出場資料、車輛入出場影像、停車資訊管理系統內資料、帳簿、表冊、傳票、財務報表及其他相關文件)。
2. 機關得定期或不定期，以書面、實地或委託專業廠商(人員)檢查廠商營運狀況，廠商不得拒絕或規避。

五、資安保密

- (一) 得標廠商應無條件遵守「國家機密保護法」及「個人資料保護法」、「行政院及所屬各機關資訊安全管理要點」、「行政院及所屬各機關資訊安全管理規範」及「停車場經營業個人資料檔案安全維護計畫及處理辦法」等相關法令。
- (二) 得標廠商及其代表人、受僱人、受任人、代理人、或其他使用人

履約應嚴守相關法令規範，非經機關書面同意，不得任意向第三人洩漏；得標廠商於本契約有效期間內及本契約期滿或終止後，對於所得知或持有一切機關未標示得對外公開之公務秘密，以及機關依契約或法令對第三人負有保密義務之業務秘密，均應以善良管理人之注意妥為保管及確保其秘密性，並限於本契約目的範圍內，於機關指定之處所內使用之。非經機關事前書面同意，不得為本人或任何第三人之需要而複製、保有、利用該等秘密或將之洩漏、告知、交付第三人或以其他任何方式使第三人知悉或利用該等秘密，或對外發表或出版。

- (三) 得標廠商及其代表人、受僱人、受任人、代理人、或其他使用人因從事本案相關工作而經手或取得之任何形式資料（含文件、媒體、電子檔、照片等）、個人資料及公務機密，應負永久及完全保密之責任，非因公務並經機關授權，不得對外提供或是將獲得之全部（或部份）資料內容以各種型式媒體重製發行，並將善盡保管及保密之責任，且於契約終止時，全數歸還。
- (四) 得標廠商及其代表人、受僱人、受任人、代理人、或其他使用人所應負之保密義務，不因離職或其他原因不參與本案而失其效力。
- (五) 得標廠商及其代表人、受僱人、受任人、代理人、或其他使用人倘違反前述保管或保密條款，而致機關或善意第三者遭受損害，概由得標廠商及其代表人、受僱人、受任人、代理人、或其他使用人負責實質損害賠償並負相關法律責任。

六、其他

(一) 施工安全

1. 廠商建置系統、設施或相關設備過程中應注意安全，並規劃搭配相關安全施工配套（含施工公告及圍設安全區域）；如發生人傷財損事件，由廠商負完全責任並處理。
2. 廠商入場施工前應張貼施工預告公告，施工預告公告應至少於入場前5日張貼於該場入口；施工預告公告內容應載明車輛屆期未駛離之處理方式與相關免責規定；如有民眾陳情，概由廠商負責與處理。
3. 設施（含阻隔設施接合方式）應穩固，不可搖動。
4. 施工現場如停放車輛，廠商應自備機具或洽商逕予移置車輛至適當處所停放，並應注意車輛安全，避免造成車損；如因作業造成車損時，廠商應負完全責任。另廠商執行移置作業前，應檢視車輛外觀，並拍照或錄影存證，並應特別記錄車體現有瑕疵傷痕，機具接觸車體部分及其他可能產生車損爭議部分。
5. 履約場域除自動收費系統（含繳費機、柵欄機、進出擋板等）與周邊必要防護措施外，廠商如規劃設置建物（含遮陽棚架）或臨

時物（例如繳費機、公共電話、臨時流動廁所或其他），應在不影響停車使用與人車通行前提下，自行取得相關建築許可，履約終止或結束時，除經機關同意外，以無條件恢復原狀為原則。

6. 廠商施工期間，廠商應遵照職業安全衛生法及其施行細則、職業安全衛生設施規則、營造安全衛生設施標準、職業安全衛生管理辦法、勞動檢查法及其施行細則、危險性工作場所審查暨檢查辦法、勞動基準法及其施行細則、道路交通標誌標線號誌設置規則等有關規定確實辦理，並隨時注意工地安全及災害之防範。如因廠商疏忽或過失而發生任何意外事故，均由廠商負起一切責任。
7. 凡工程施工場所，除另有規定外，應於施工基地四周設置實體阻隔（例如圍牆、圍籬或其他）。
8. 廠商整備或維修維護施工期間如發生緊急事故，影響工地內外人員生命財產安全時，廠商得逕行採取必要之適當措施，以防止生命財產之損失。
9. 廠商有下列情事之一者，機關得視其情節輕重予以警告、處罰、終止或解除契約：
 - (1) 有重大潛在危害未立即全部或部分停工，或未依機關通知期限完成改善。
 - (2) 重複違反同一重大缺失項目。
 - (3) 不符法令規定，經機關通知限期改正，屆期仍未改正。
10. 因廠商施工場所安全衛生設施欠缺或不良，致發生重大職業災害者，廠商應自負所有民事及刑事責任，如導致國家賠償事件發生，亦由廠商負責處理，並負擔所有賠償及補償責任。

(二) 公共安全

1. 廠商應依有關法規定定期辦理公共安全及消防安全設備、高低壓電氣設備及其他之檢查、維護、改善、保養、檢測、修繕、更新等作業，並作成紀錄；機關如有另指定辦理週期者，應依機關指示辦理；前揭作業、簽證、代檢申報及相關費用由廠商負擔。
2. 電氣設備應由電氣專業負責人員執行定期檢查、代檢申報，填制檢查報告、相關改善費用由廠商負擔。廠商應辦理用電場所專任電氣技術人員變更登記，其變更後登記證正本，應交由機關備查，所需費用由廠商負擔。

肆、營運管理規範

一、收費經營，違反每一單項情形以次計算：

(一) 5,000元：

1. 廠商應提供多元支付服務（例如行動支付電子支付、電子票

證、一卡通及其他等等)。

2. 廠商收費應掣予發票，且應載明場名、收費日期、車輛進出場時間、金額及廠商公司全銜，並保留存根聯供機關查核。
3. 廠商應依本契約停車資訊傳輸相關規範辦理，將停車資訊上傳至機關指定位置，維持資料傳輸正常運作並定時校正資訊正確性；如設備故障、傳輸中斷或其他異常，應依機關指示期限內修復完畢。
4. 廠商應依本契約規定提送相關報表（例如季報表或其他）及機關通知繳交之資料。

二、場域管理：

廠商履約期間，機關如有發現廠商其他履約品質瑕疵，機關得要求廠商限期改善，逾期未改正者，依本契約第十三條相關規定計算逾期違約金。

(一) 60,000元：廠商不得將本契約停車場經營管理權作財務或債務上之質押，亦不得將經營管理權全部或部分轉讓，亦不得將契約之部分或全部轉包或轉讓予他人。

(二) 20,000元

1. 廠商應遵守相關法令及本契約規範之資訊安全保密規範。
2. 廠商不得違反本契約規範之營業限制。

(三) 10,000元

1. 廠商應維持停車場無障礙環境符合本契約規範；倘機關另有指示及需求時，廠商應配合機關指示辦理。
2. 機關對於廠商營運管理狀況有督導查核之權利，並得基於業務所要求廠商提供場務管理資料（料例如車輛入出場資料、車輛入出場影像、停車資訊管理系統內資料、帳簿、表冊、傳票、財務報表及其他相關文件），廠商不得有意圖規避、隱瞞、閃躲或拖延之情事。

(四) 5,000元

1. 廠商應依本契約規範之保險事項（例如公共意外責任險、商業火災險及其他）辦理相關投保事宜，續(加)保亦同，並應於辦妥保險後於契約規定時間內，將投保證明交予機關收執。
2. 廠商履約場域鋪面倘有坑洞、凹陷、陷落、破損或起沙等狀況，廠商應主動修繕恢復平整。
3. 廠商應定期巡檢照明設備（內容：燈具亮否、開關箱是否異樣、漏電檢測等），如照明設備故障時，廠商應主動維修。
4. 廠商應定期巡檢監視設備，如監視設備故障時，廠商應主動維修。
5. 場域不得遭他人占用，如遭占用，廠商應予以排除或復原。
6. 廠商設備（例如收費設備、停管設備、監視設備、照明設備、

車充設備及其他)之規格、資料保存時間及其他應符合本契約規範。

(五)1,000元：

1. 廠商履約場域牌面或標誌(不論為機關設置或廠商設置者)倘有模糊、缺損、遺失、鬆動、掉落、錯誤時,廠商應主動修繕。
2. 場域內如需增設與停車場費用告示牌或相關輔助牌面無關之廣告牌面,需經機關書面同意放置位置及期間始可設立。
3. 經機關電話通知通報廠商設施設備故障時,廠商應於機關指定期限修復;如未克指定期限修復,應即向機關說明原因,並獲機關同意後依機關要求日期內派員修復;每次修繕完畢,應即回報處理情形並檢附施作及改善完成照片。
4. 機關、司法機關及警察機關有調閱廠商停車場監視影像需求時,廠商應配合各機關指示及需求辦理。
5. 場內不得存放危險性油料、易爆物、易燃物品,或供非法使用(如在停車場內聚賭、炊煮、酗酒及其他有違法律規定等行為)。
6. 廠商應禁止砂石車、油罐車、瓦斯車及其他運送化學液(氣)體等有礙觀瞻或公共安全之車輛進入停放。

三、環境維護,違反每一單項情形以次計算：

(一)3,000元

高處作業應採安全工作平台或採昇空作業車等方式作業,工作平台、車輛作業桶及作業上臂應採絕緣設計;人員應穿戴安全帽、防護面罩、反光背心、安全鞋及吊掛安全防墜裝備,並配置監視人員保護,並依現場狀況佈設其他安全防護措施。

(二)2,000元

1. 廠商接獲機關電話通知或其他單位通報履約場地有垃圾廢棄物(含垃圾、棄物或其他可視為垃圾廢棄物者)時,應於24小時內清理完畢,並回傳執行照片;如機關另有指示處理期限者,依機關通知期限為準;如廠商確認垃圾廢棄物屬他機關(包商)遺留或棄置並經機關確認者,廠商得不受時限限制。如發現有人故意於場域內棄置垃圾廢棄物者,請廠商自行蒐證向環保機關舉報。
2. 垃圾廢棄物應於當日運離現場,不得堆放棄置於場域內。
3. 廠商應配合機關指示,並依「環境用藥管理法」規定,執行場域消毒及病媒(例如小黑蚊、紅火蟻、琉璃蟻或其他害蟲)防治作業,並將成果報機關備查。
4. 施工現場未駛離車輛,廠商移置至他處前,應拍照錄影存證,並記錄車體現有瑕疵傷痕及拖吊機具接觸車體位置。

四、緊急應變，違反每一單項情形以次計算：

(一)10,000元

1. 遇有樹木倒塌、設施設備傾倒、鋪面凹陷、人車受困或其他緊急事件時，廠商應依機關通知，於時限內至現場排除或設置警示區。
2. 颱風、豪雨或其他天災後，廠商應自災後或機關指示日起，啟動清理復原及廢棄物清理作業並應於2日內清理復原完畢，如機關另有指示處理期限者，以機關指示為準；另如場域受災範圍過大或受災程度嚴重，廠商得向機關申請調整期限，並依機關同意之期限為完成期限。

(二)5,000元

廠商應依機關通知執行災損巡查，並將受損情形(含現況照片)回報機關知悉，並不得有虛偽不實之回報情事；巡查過程如發現植栽倒塌或設施(備)受損，應進行排除，如不易排除者，應圍設警示區。

五、客訴處理，違反每一單項情形以次計算：

(一)2,000元

1. 廠商應設置至少1名人員擔任業務聯繫窗口（手機應不分平、假日保持24小時開機），該人員不得以任何形式（包含程式設定）拒接機關來電；人員如有異動應通知機關知悉，不得有無人代理或無人負責之情事。
2. 發生疑義及爭議事件（例如身心障礙者車輛相關停車優惠、柵欄機故障、收費機故障或其他）時，應儘速回應並處置。必要時，應於30分鐘（不分例假日）至現場處理；事件未解決前，廠商不得有藉故拖諉或拒絕協調解決或置之不理之情事。

(二)1,000元

1. 廠商應配合機關處理申訴答辯，不得藉故推諉拒絕民眾質疑或申訴；機關指示廠商應保留之資料（包含影像、照片、錄音及其他），應確實保留。
2. 廠商服務專線不得有服務時間電話無人接聽或雙方對話無錄音之情事。

伍、場地點還規範

一、點交

(一)廠商履約期期滿或契約終止，且未承接下期合約繼續提供勞務服務時，應將本停車場點還機關或依機關指示點交予下期承接廠商，其點交方式應依下列規定辦理。

1. 標誌牌面：

- (1) 拆除廠商所設置之停車須知告示牌面（含於道路設置之導引指示標誌牌面），並無條件恢復機關原設置之停車須知告示牌，惟停車須知告示牌應復原之內容應依機關指示辦

理。

(2) 其餘廠商履約期間設置之標誌牌面，經機關指示，得無條件歸機關所有，廠商無須拆除。

2. 停車場點還前所需之標誌、標線、鋪面、設施、設備等修繕費用，概由廠商負擔。
3. 廠商所增添或更換之設備（例如柵欄機、收費機、監視設備或其他）及留置物，機關視需求及堪用情形決定是否繼續留用，非機關留用之設施設備廠商應自行拆除並回復原狀。
4. 由機關代為拆除設備之所需費用自履約保證金扣除。
5. 繼續留用者，廠商應將設備維護及故障排除技術移轉機關指定人員。
6. 廠商於完成點還後，應依機關指示完成用電、用水變更作業（含變更予新一期停車場經營管理廠商），其變更生效日應以履約屆期日次日為準。

(二) 廠商點還（交）以履約屆期日或契約終止日辦理為原則。另特殊情形經機關同意者，機關得延長點還（交）期限。

二、其他

本管理規範未盡之事項，契約雙方應按本契約規定與雙方點交紀錄、備忘錄及會勘紀錄辦理。