

105年「借問站」

創新旅遊服務輔導推廣計畫
借問站申請設置方式簡介





Taiwan
THE HEART OF ASIA

計畫重點策略



鼓勵相關單位 推薦具台灣熱情待客特色設置單位



南投紙教堂



小琉球蜜仔番薯糖



台東 伽蘭安檢所



輔導並激勵設置單位參與感與榮譽感



整體推動作業以能展現台灣在地特色與優質便利的服務為原則。





新設借問站申請補助提案

壹、申請補助計畫內容

- 一、既有i-center旅遊服務體系及借問站現況說明
- 二、推薦設置單位資訊摘要表
- 三、推薦設置單位詳細資料表
- 四、協助設置單位建置項目說明
- 五、借問站整體輔導管理措施
- 六、借問站整體行銷推廣措施

貳、申請經費

- 一、申請補助項目及費用
- 二、自籌款項金額及比例

參、預期效益及願景



新設借問站評選流程

一、評選流程設計

為了評選出「**友善、貼心、便利**」借問站業者，增加旅遊的方便性及多元性。

第一階段：由各縣市政府、風景管理處(申請單位)篩選在地的友善業者

第二階段：由交通部觀光局成立評選團隊，針對借問站在台灣地區

借問站的「**分布密度、廣度**」與「**業態特色**」，決選出讓旅客能夠帶著愉悅的心出遊，問路容易、資訊易得的「借問站」。

資料統整與資格篩選

Google MAP釘點

【區域分析】針對旅服與借問站區域分布狀況提出**初選建議**

評選會議

【整體分析】針對總申請數量、預計設置數量來確認設置單位之數量

【業態分析】針對借問站多元特色篩選

【區域分析】全台分布狀況篩選

【目標】100個借問站(含26家借問站)



新設借問站評選理念

評選理念：友善、貼心、便利

項目	佔比	內容說明
設置環境	30%	<ul style="list-style-type: none"> ● 願意提供相關識別標誌與地圖資訊看板等裝設。整體環境整齊美觀 ● 有服務台或櫃檯，有服務人員可提供旅遊諮詢服務(非無人空間) ● 提供無線網路wifi、指引服務、加水服務
在地特色	30%	<ul style="list-style-type: none"> ● 獲獎紀錄 ● 在地年資與經驗描述
地域條件	20%	<ul style="list-style-type: none"> ● 位於在地觀光風景區附近，或是前往風景區的主要交通要道之一 ● 地理位置鄰近地區無旅遊服務中心 ● 營業時間可補足寄有旅服據點之休息時段，如24小時營業、晚間有營業
其他加值	20%	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供行李寄放服務 ● 提供自行車充氣、維修器材等 ● 提供多英文語言服務，或其他外文： ● 提供臨時充電服務 ● 提供洗手間借用服務
總分	(超過60分者，視為及格；超過80分者，為優先店家)	

新設借問站評選理念

標準借問服務設施項目

- 服務場所柱面或牆面同意設置標準識別招牌(圓形服務標誌尺寸直徑30cm以上，夜間可發光)
- 服務場所入口明顯處同意張貼直徑20cm靜電識別貼紙(圓形服務標誌尺寸直徑20cm以上)
- 服務場所內設置借問地圖資訊看板(地圖看板尺寸40cmX60cm以上)
- 免費提供無線WiFi上網服務
- 提供親切的觀光旅遊簡易諮詢服務
- 服務人員應熟悉服務手冊內提供之各項觀光旅遊服務資訊

特色借問服務設施項目

(請選擇適合者勾選，無則不要勾選)

- 繪製大型借問地圖資訊牆(__cm*__cm)
- 設置借問站摺頁架提供民眾免費索取摺頁。
- 提供洗手間借用服務。
- 提供免費飲水。
- 提供每次至少20分鐘3C產品免費充電服務。
- 提供自行車充氣與維修器材借用服務。
- 提供簡易外語諮詢服務，外語種類： _____
- 其他特色借問服務_____。

24 小時免付費旅遊諮詢服務熱線
0800-011765



新設借問站進退機制規劃

退場機制：

- 由申請單位定期訪視紀錄，進行現勘輔導，了解借問站服務現況，並由天下雜誌團隊組成秘密客不定期抽查借問站，透過現勘了解服務現況與輔導建議
- 若借問站設置單位經民眾客訴，經確認事實，累計達2次以上，將由申請單位協助輔導，加強服務教育；若輔導成效不佳者，則以書面通報交通部觀光局與設置單位中止借問站相關識別標誌之使用權，並於10日內返還申請單位提供之各項軟硬體服務設施，塗銷服務場所內外一切有關「借問站」之圖文。

獎勵機制：

- 為給予業者服務熱情之肯定，特別設立獎勵機制。
- 定期獎勵優良服務之業者，頒發獎狀。或考量開放「借問站」形象LOGO讓店家申請開發特色產品。



新設借問站分類規劃

借問站類型分類：借問站，在網站上、文宣上的呈現，除了地區上的分類外，針對業者的服務類型，也根據「食、住、遊、購、行、服」分成六大分類，並針對服務的特色添加「24小時」、「洗手間」之標示。



「食」：餐飲、咖啡館



「宿」：飯店、民宿、度假村



「遊」：博物館、展覽館、旅行社



「購」：特產店、便利商店、禮品店、文創店



「行」：轉運站、計程車站、交通據點



「服」：公共服務、售票亭、安檢所、警察局





Taiwan
THE HEART OF ASIA



借問站會有哪些建置？

可發光招牌



地圖資訊看板



電子摺頁



服務手冊



借問站製作檔案提供：
<https://goo.gl/Lh3x7e>



其他製作規範說明

可依標準設計檔案支配色與風格規劃製作



性質	項目	規範說明
必要	A.靜電貼紙：直徑20cm(一個站點至少張貼1張)	使用靜電貼紙，張貼在門口/玻璃門上，張貼前請先清潔玻璃。 (由本局統一提供：一個借問站2張)
必要	B.借問站服務手冊：15X21cm(一個站點至少提供1本)	將借問站服務精神、理念與相關資訊，提供借問站之工作人員閱讀使用，提升其旅遊服務之參考。內容需包含該站點附近之食住遊購行資訊，並依據本局提供之範本檔案製作。(編製內容需同步提供給本局借問站網站製作使用)
必要	C.散步地圖電子摺頁(中英版、中日版)	需依據本局提供之範本檔案製作借問站附近5公里左右範圍之散步地圖摺頁電子檔。(編製內容需同步提供給本局借問站行銷網站製作使用)
必要	D.戶外招牌 尺寸：圓形直徑30cm以上、厚度2cm，總長度40cmX寬30cm，厚度20cm	招牌需為可發光型式，材質建議以透明壓克力製作，並安裝於服務環境之戶外牆面或柱面。若因環境因素需調整招牌尺寸或材質，需提出修改方式，由本局審核同意。 原設計檔案之材質為透明壓克力一體成型製作，識別全彩亮面輸出強力貼。 原設計檔案之安裝方式為：牆面鑽孔、放入塑膠螺絲套、鎖上四個螺絲。
必要	E.地圖資訊看板(含下載QRcode貼紙)。地圖尺寸：60X40cm以上	材質建議以透明壓克力製作，內板3mm，外板5mm，需安裝於牆面或超過1cm之裝潢木板牆。(室內室外皆可) 安裝方式為牆面鑽孔(比對大小後鑽4個孔)鎖上小螺絲，放上壓克力後版,再鎖上前面的圓柱帽。若因環境因素需調整招牌尺寸或材質，需提出修改方式，由本局審核同意 另應規劃電子摺頁下載之QRcode。



借問站會遇到什麼問題？



無線網路分享



電子摺頁下載



簡易旅遊諮詢



洗手間指引



茶水指引



景點推薦



辦理地方行銷推廣

- 需納入所轄區域內的既有借問站
- 可規劃地方記者會、名人踩線路線、民眾小旅行...實體活動。



「借問一下」免歹勢 享貼心服務

旅遊尋找借問站 桃園集章送平板

記者陳復興／桃園報導

為了鼓勵旅客在旅行的過程中，尋訪充滿在地人情味與熱情的「借問站」，桃園市政府觀光旅遊局自104年12月1日至15日舉辦「尋找借問站集章活動」。民眾只要至桃園市各旅遊服務中心或借問站索取「明信片集章卡」，前往桃園市5處借問站與「臺灣觀光代辦所」集章，即可獲得借問站紀念戳章與活動紀念品，集滿2個借問站戳章更可以參與四核心平板電腦摸彩活動！還等什麼？快來借問一下！

「借問一下」這句話可以說是完全展現臺灣人互動間充滿熱情與親切的人情味，桃園市政府觀光旅遊局邀集桃園地區住宿、購物、觀光商家，以人與人相處最自然的方式「借問」，將全桃園的工廠及桂林商務旅館、尊爵天際大飯店等成立充滿台式熱情的「借問站」，每處「借問站」門口皆設有明顯的黃底黑字的借問站識別招牌，方便旅客辨識尋找外，更提供旅客「在地旅遊諮詢服務」、「散步地圖」、「Wi-Fi熱點」等服務，民眾若有任何旅遊問題，也可向人員詢問了解在地相關食宿遊購行等位。讓來台旅客都能感受到桃園最

遊推廣，本次借問站的成立不僅期望於桃園各大觀光景點及巷弄街道的I-center 體系統為民眾提供「借問」的台式熱情服務，更提供推廣桃園市的觀光、吃的美食、協助旅客、上問題外，更讓民眾遊的路上不用歹勢，「借問一下」就能享受美

印記及更貼心、更

南部都會 電動·財經

中華民國104年8月18日 / 星期二
http://www.chinatimes.com

臺中市場	113.42	113.42
上櫃市場	92.22	2.0
日華股市	20620.28	23614.05
香港股市	198.81	175.38
倫敦股市	132.82	1124.55
紐約股市	0.253	0.27

B3 波特蘭菁英賽 龔怡萍並列第2

B4 台股續經濟 台股續6年新低

特產店借問站 合影照貼滿牆

許智鈞／屏東報導

「遊客笑容是店內最美風景」位在東港華僑市場的味益食品店，是屏東「借問站」示範地點，老闆謝貴慶與女兒謝凱旋總是用最熱情笑容迎接大家，服務過遊客均要求合影留念。照片貼滿店內每個角落成為最美裝飾（見圖，許智鈞攝）。

56歲謝貴慶經營特產店11年，因人熱心地方業廣告、名片放滿店內每個角落。去年觀光局輔導全台26處借問站示範店家，她搶下屏東唯一名額。傳統漁村特產店如何獲得青睞？謝貴慶笑著說，她早就是借問站了。

「賣的不是特產，而是整個東港」謝貴慶說，魚鬆、櫻花蝦、雙德潤等東港特產在店內應有盡有，雖然讓遊客買得開心，但還是希望詢問地「東港哪裡好玩？」才有機會發揮，近年來越來越多人選擇在東港住上一晚，非直昇球，讓她相當感動。

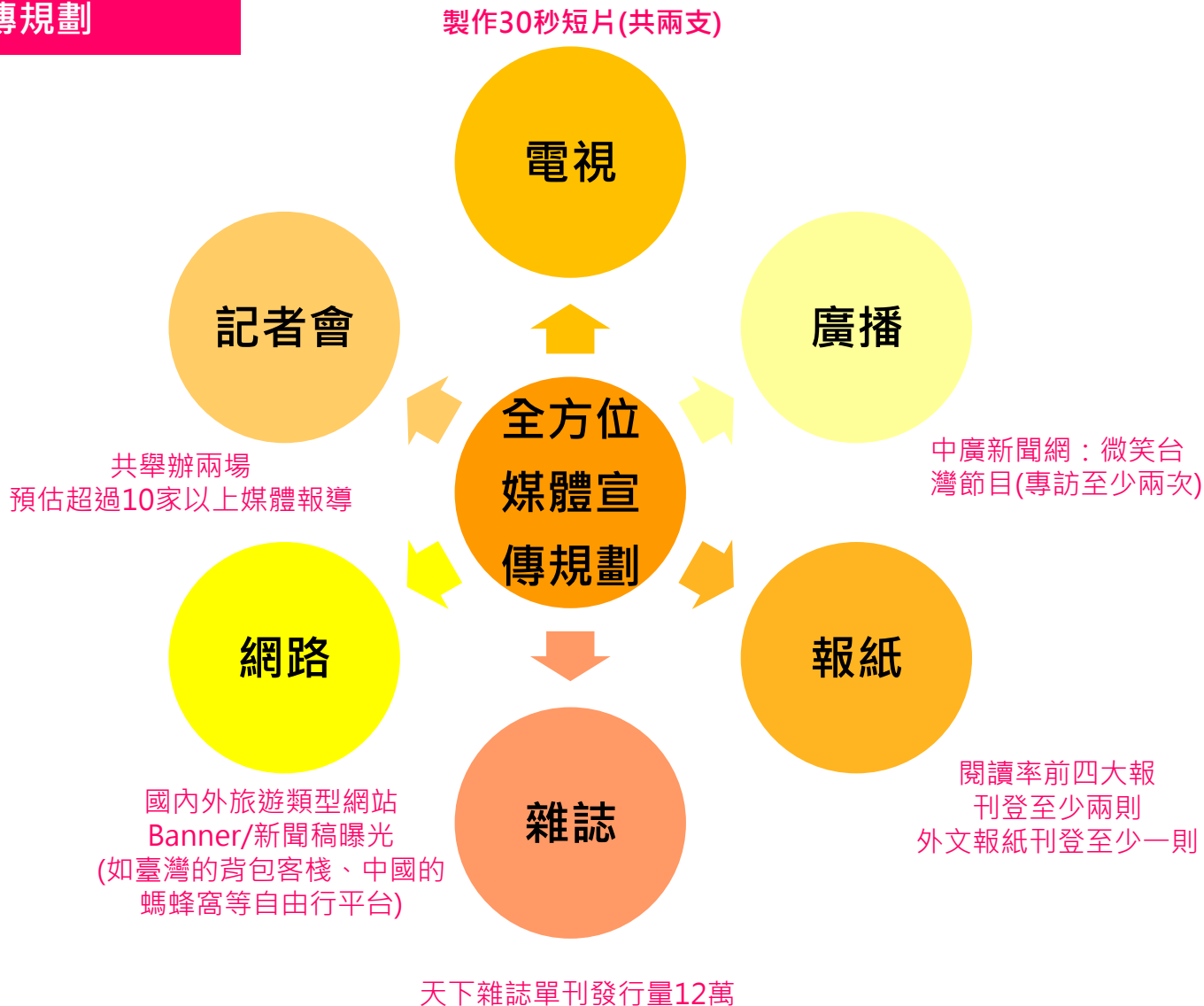
早年遊客問他東港有什麼好玩，就算她使勁回答也得不到對方認同，但經過在地年輕人共同努力，新民俗、活動、文化及文創產業，加上濃濃人情味，許多人漸漸瞭解東港的美，讓她知道這也是她最重要使命。

謝凱旋說，開業以來母親她是不斷跟遊客合影留念，甚至貼滿牆讓她百思不解，但慢慢發現，照片中的人雖住在台灣各地，還是會時常帶家人到店內拜訪，一起在牆上尋找當時笑容，再用新照片取代期待下次到來。



整體行銷推廣工作

媒體宣傳規劃





Taiwan
THE HEART OF ASIA



借問站活動網站建置



✓ 製作R.W.D.網站(多螢閱讀：桌機、平板、手機)

✓ 中、英、日版本切換

✓ 新增借問站店家資料及Google Map導航

✓ 全台借問站周邊景點查詢

✓ 散步地圖及電子摺頁下載





Taiwan
THE HEART OF ASIA



新設借問站期待更多元的業態

台灣有各種特別各業，期待105年能夠更多特別的業態加入，例如：加油站、
寵物店、出租車行、柑仔店、菜市場





Taiwan
THE HEART OF ASIA

新設借問站執行輔導諮詢作業



成立單一窗口

天下雜誌股份有限公司/林如茵小姐

電話 | 02-2507-8627#396

手機 | 0928-268967

信箱 | candylin@cw.com.tw

candyruin@gmail.com