

交通部觀光局 112 年度「借問站」創新旅遊服務推廣計畫 申請暨執行注意事項

- 一、**辦理依據：**依據「Tourism 2025-臺灣觀光邁向 2025 方案」I-center 品牌化及商業模式推廣計畫辦理。
- 二、**適用範圍：**為妥善辦理「借問站」創新旅遊服務推廣計畫（以下簡稱本計畫）經費之申請與執行相關管制作業，特訂定本注意事項。
- 三、**推動緣起：**

為營造優質友善旅遊環境並發揚「相借問」的臺式熱情，交通部觀光局（以下簡稱本局）爰規劃產業跨域合作機制，協助直轄市、縣（市）政府及國家風景區管理處（以下簡稱申請單位）擇優輔導觀光旅遊重點地區提供食、宿、遊、購、行等觀光旅遊相關服務之民間產業及公私立單位（以下簡稱設置單位）依本局所訂相關軟硬體服務規範，自主設置「借問站」以提供當地旅遊資訊及諮詢服務，積極促進 i-center 旅遊服務體系創新升級。

另為因應國境解封，國內外旅遊人潮將變多，本年度仍持續辦理既有借問站形象識別標誌更換，並以推動減紙化為目標，旅遊文宣資訊更新作業，提供最新旅遊資訊，以符合「Tourism 2025-臺灣觀光邁向 2025 方案」I-center 品牌化及商業模式推廣計畫推動目標。本(112)年度推動計畫目標為：

 - （一）輔導於觀光旅遊重點地區新設置借問站。
 - （二）辦理既有借問站形象識別標誌更換及旅遊文宣資訊更新
- 四、**申請單位：**
 - （一）直轄市及縣（市）政府
 - （二）本局所屬國家風景區管理處
- 五、**辦理流程：**

- (一) **申請計畫提報**：申請單位針對轄內觀光旅遊重點地區之遊客需求及設置單位意願，依規定將推廣計畫（含電子檔，計畫範例格式如附件）於規定期限內，連同正式公文送達本局，逾期不予受理。
- (二) **申請計畫審查修訂**：本局組成專業團隊依相關評選指標書面審查申請單位所送計畫並函復審查結果，倘計畫須修正，申請單位應依相關意見據以研提修正計畫，並於本局指定期限前送本局再審。
- (三) **新增據點設置**：申請單位應協助設置單位完成借問站相關軟硬體服務設施，並依本局同意之推廣計畫執行進度，完成新設借問站相關服務開辦之準備。
- (四) **計畫執行及核銷**：申請單位應依核定之計畫內容於期限內辦理完畢並辦理相關核銷作業，經核定之計畫如需變更者，應先報請本局同意。

六、補(協)助經費原則：為推廣提供「借問站」創新旅遊服務，本局依下列原則補助「直轄市及縣(市)政府」及協助「本局所屬國家風景區管理處」辦理「借問站」相關建置及行銷推廣作業及活動所需經費。

(一) **申請案件審查方式**：申請單位研提之推廣計畫送本局及所屬國家風景區管理處補助機關(構)團體經費審核小組審議。

(二) **補(協)助項目**：

1.新設「借問站」形象識別標誌相關建置費用：包括標準識別招牌、地圖資訊看板或其他露出形象識別標誌之服務設施等項目，每 1 新增據點本局依辦理項目數量及型式規模，補助或協助新臺幣(下同)3 萬元整為上限(採用發光招牌之補助上限為 6 萬元)。

2.新設「借問站」當地旅遊資訊及諮詢服務相關建置費用：包括編製新設立「借問站」之服務手冊、散步地圖及多語版(至少

含中、英、日語)電子摺頁等項目,每1新增據點本局依辦理項目多寡,補助或協助4萬元整為上限。

3.「借問站」服務相關宣傳推廣、人員教育訓練、既有「借問站」形象識別標誌更換及旅遊文宣資訊更新等費用:可辦理包括記者會、行銷推廣活動、宣導品及店家人員教育訓練、既有借問站形象識別標誌更換及旅遊文宣資訊更新等項目,每1申請單位本局依辦理項目多寡,補助或協助25萬元整為上限。

- (三)申請新設置借問站1單位以3處為上限。
- (四)補、協助比例:直轄市及縣(市)政府及本局所屬國家風景區管理處應說明相關自籌配合款金額,並註明申請補助經費及自籌款比例(自籌比例不得低於10%)
- (五)經費申撥:直轄市及縣(市)政府應於補助事項辦理完竣後一個月內,向本局申請核銷(至遲不得逾越112年11月30日)。有關直轄市及縣(市)政府補助經費應採納入預算方式辦理,並應檢附納入預算證明書,倘囿於申辦時程未及納入112年度預算者,得於申請核銷時檢附議會同意墊付函;另「本局所屬國家風景區管理處」依內部公文往來規定方式辦理經費核銷。
- (六)撥款對象:為健全申請單位之內部控制並加強中央補助款項之稽核,補助款將直接撥付各受補助機關單位,不逕撥承商或受託單位。
- (七)結餘繳回:補助計畫如有結餘款,應按本局補助或協助金額比例繳回,不得挪移他用,計畫執行過程中如有變更之需要,應事先報請本局同意,結案作業若查有非本局同意補助項目之支出,將逕予剔除,不予補助。

七、申請單位應辦事項:

- (一)每半年盤點1次轄管借問站店家名單並函知本局。
- (二)協助設置單位妥善設置借問站形象識別標誌。

- (三) 協助建置及更新「借問站」服務手冊，並彙整提供當地食、宿、遊、購、行等建議旅遊服務資訊。
- (四) 協助建置及更新「借問站」散步地圖及電子摺頁完稿檔案(多語版)，並以旅遊資訊看板及散步摺頁(電子檔案下載)等方式，便利遊客取用相關旅遊資訊。
- (五) 請結合貴單位所辦理之觀光宣傳活動並運用各項行銷管道(例如機關網頁、觀光旅遊文宣等)宣傳借問站服務及所轄服務據點，並結合借問站辦理觀光宣傳活動發揮綜效。
- (六) 協助定期更新當地旅遊資訊，並至少每季至現場輔導 1 次或以電話訪查轄管借問站並製作成紀錄於核銷時提供本局，以維護借問站相關服務品質。
- (七) 加強旅遊服務中心與在地借問站商家連結，以提供完善旅遊諮詢服務。
- (八) 應持續辦理行銷宣傳活動推廣轄下借問站，並配合本局辦理之全國性借問站行銷宣傳活動，加強借問站服務知名度，捲動民眾走訪全臺特色借問站。
- (九) 針對所轄管借問站依附件檢核表辦理現勘輔導作業訪查紀錄。

八、設置單位配合事項：

- (一) 於入口明顯處設置借問站形象識別標誌(含招牌及貼紙)。
- (二) 設置「借問站」服務手冊並提供友善旅遊諮詢服務。
- (三) 以設置旅遊資訊看板及下載摺頁電子檔案等方式提供「借問站」散步地圖(應包括距離借問站 5 公里或步行 30 分鐘範圍內重點旅遊資訊)。
- (四) 提供免費 WiFi 無線上網與相關旅遊電子摺頁下載服務。
- (五) 配合提供本局或申請單位所規範之短期性特色旅遊服務。
- (六) 配合當地遊客需求特性，提供每週至少 5 天(每天 8 小時以上)之「借問站」相關服務。

(七) 倘使用由申請單位提供之摺頁架時，應妥善管理上架摺頁品項，不得自行陳列非經申請單位同意之文宣摺頁。

(八) 無償提供「借問站」相關服務(例如需先行購買門票)，不得因遊客無消費行為而有差別待遇。

九、核銷作業請款規定：

(一) 本局所屬國家風景區管理處：請依內部公文往來程序辦理，並函送成果報告1式3份(含電子檔1份)供本局檢核，其內容應含

1、轄管借問站名單。

2、本年度新設置借問站及更新旅遊資訊執行成果(請檢附照佐證)。

3、本年度借問站行銷宣傳辦理情形(請檢附照片佐證或相關媒體報導)。

4、附件檢核表辦理轄管借問站現勘輔導作業訪查紀錄。

(二) 直轄市及縣(市)政府：請於補助事項辦理完竣後，檢附下列文件辦理核銷。

1、領款收據(應有機關負責人、會計、出納或經辦人之簽章)。

2、納入預算證明。

3、總經費支出明細表(除應詳列支出用途外，並應列明全部實支經費總額)。

4、接受交通部觀光局補助計畫總經費及分攤表(應含各補助單位實際補(捐)助金額及自籌經費)。

5、攝影著作授權使用書。

6、成果報告1式3份(含電子檔1份)，報告呈現內容比照上開國家風景區管理處成果報告辦理。

十、**設置單位退場機制**：為維護旅遊服務品質並提升借問站品牌形象，申請單位與本局應分別以定期與不定期方式進行現勘輔導；設置單位倘

服務品質不佳且經申請單位輔導未獲改善者，申請單位除通報本局外，應以書面通知設置單位中止「借問站」相關識別標誌之使用權，並於 10 日內無條件返還申請單位提供之各項軟硬體服務設施並塗銷服務場所內外一切有關「借問站」之圖形文字，逾期逕由申請單位追繳並公告。

十一、其他注意事項：

- (一) 為協助申請單位提升「借問站」服務品質，本局將組成專業輔導團隊，規劃辦理借問站服務據點新增篩選、績優獎勵及評核退場相關作業，並定期檢討修訂借問站相關軟硬體服務規範。
- (二) 申請單位配合本局規劃辦理之全國性借問站行銷宣傳活動，運用多元媒體管道宣傳「借問站」服務據點資訊，以吸引遊客走訪全臺借問站並捲動民眾參與，期鼓勵設置單位積極參與「借問站」相關服務。
- (三) 申請單位或設置單位倘自籌全數經費辦理「借問站」設置作業，並符合本局所訂相關軟硬體服務規範，申請單位報經本局同意後，得併納借問站相關行銷宣傳活動，且不受本局年度推動借問站申請設置期限之限制；惟該「借問站」提供服務期間仍應持續接受申請單位與本局之現勘輔導。
- (四) 為拓展借問站設置範圍並避免過度集中設置之資源浪費，各借問站服務區域(一般地區距離 5 公里或步行 30 分鐘；直轄市都會區距離 3 公里或步行 20 分鐘)內，申請單位原則不得同意增設其他借問站，惟經既有借問站設置單位同意或服務時間互補者不在此限。
- (五) 設置單位倘因故停止提供借問站相關服務時，應主動通報申請單位，並應於停止提供服務之日起 10 日內，無條件返還申請單位提供之各項軟硬體服務設施，並塗銷服務場所內外一切有關「借問站」之圖形文字，逾期逕由申請單位追繳並公告。

- (六) 申請單位之申請文件有隱匿不實或造假情事、辦理補助或分攤事項之成效不佳或未依本局所定補助或分攤範圍、項目支用經費，或有虛報、浮報情事者，應依本局所定期限繳回該部分之補助或分攤經費。
- (七) 本注意事項未盡事宜，概依「交通部觀光局及所屬國家風景區管理處補助機關（構）團體辦理觀光活動或計畫實施要點」相關規定辦理，本局並得視實際需要調整與補充之。
- (八) 針對借問站設置及服務情形，本局將派員或委託專業團隊辦理不定期訪視設施狀況及服務情形，以提升旅遊服務品質。

附件

借問站服務情形檢核表

單位：_____

借問站名稱：_____

填寫日期： 年 月 日

| 類別 | 項目 | 符合 | 不符合 | 建議改善方式 |
|---------------|----------------------|----|-----|--------|
| 借問站招牌或貼紙 | 入口處設置借問站招牌或張貼借問站識別貼紙 | | | |
| | 招牌或貼紙清楚張貼於入口明顯處 | | | |
| | 整體外觀完整性無破損 | | | |
| | 字體完整無脫落 | | | |
| | 整體外觀乾淨整潔 | | | |
| 旅遊資訊地圖看板或散步地圖 | 有設置周邊旅遊資訊地圖看板或散步地圖 | | | |
| | 掛置於店家內明顯處，便利旅客查找 | | | |
| | 整體外觀完整性無破損 | | | |
| | 字體完整無脫落 | | | |
| | 整體外觀乾淨整潔 | | | |
| 摺頁文宣管理完善性 | 內容為借問站周邊最新旅遊景點及旅遊資訊 | | | |
| | 有設置摺頁架提供旅遊文宣 | | | |
| | 摺頁架完整無破損 | | | |
| | 摺頁架整體外觀乾淨整潔 | | | |
| | 所陳列文宣數量充足 | | | |

| 類別 | 項目 | 符合 | 不符合 | 建議改善方式 |
|-------------|-------------------------------------|----|-----|--------|
| | 所陳列文宣分類明確 | | | |
| | 定期更新文宣，提供旅客最新旅遊文宣 | | | |
| | 張貼 QRcode 連結提供旅客下載電子文宣 | | | |
| | 無擺設私人或未經官方同意之文宣 | | | |
| 整體環境 清潔 | 服務場域明亮乾淨整潔，無堆放雜物 | | | |
| | 各項借問站服務設施完善，且有專人管理定期維護整潔 | | | |
| 諮詢服務 友善性 | 店家知悉身為借問站所扮演之角色功能 | | | |
| | 面對旅客提問態度主動、和藹，具熱誠、親和力 | | | |
| | 回答旅客問題內容時，能熟悉周遭景點及交通資訊，提供旅客正確旅遊資訊 | | | |
| | 熟稔交通部觀光局免付費 0800 旅遊諮詢管道或設置單位之旅遊諮詢專線 | | | |
| | 配合交通部觀光局或設置單位之年度行銷推廣活動 | | | |

| 類別 | 項目 | 符合 | 不符合 | 建議改善方式 |
|----|--|----|-----|--------|
| | 店家有提供特色借問服務設施項目（請勾選） <input type="checkbox"/> 提供洗手間借用服務。 <input type="checkbox"/> 提供免費飲水。 <input type="checkbox"/> 提供每次至少 20 分鐘 3C 產品免費充電服務。 <input type="checkbox"/> 提供自行車充氣與維修器材借用服務。 <input type="checkbox"/> 提供簡易外語諮詢服務，外語種類：_____ <input type="checkbox"/> 其他特色借問服務_____。 | | | |
| | 其他建議事項： | | | |