

111 年度 臺南市旅遊服務中心營運管理補助計畫

申請補助單位：臺南市政府

實際執行單位：臺南市政府觀光旅遊局

補助單位：交通部觀光局

目錄

壹、110 年度旅遊服務中心營運情形

- 一、內部管理部分
- 二、營運成效部分
- 三、本局補助經費執行成效

貳、111 年度申請補助計畫內容

- 一、營運管理新措施
- 二、申請經費
- 三、預期效益及願景

計畫內容說明

壹、110 年度旅遊服務中心營運情形

一、內部管理部分

(一) 本府旅遊服務中心服務人員招募方式、員額、性別、年齡、學歷、語文能力、服務時間、每班次服務人數、平日及假日排班情形說明如后：

1.招募方式：

(1) 正職旅遊服務人員

本府旅遊服務中心人員招募方式為本府統一公開招考。前項招考競爭激烈，吸引眾多行業人才參加應試，其中不乏專業領隊導遊人員，或是觀光休閒業相關人士。優先任用之招募資格條件如下：

- ① 需具備大專以上之學歷，相關科系尤佳（如觀光、休閒、外語等相關科系）。
- ② 具備英語及日語或其他第二外國語言，檢附外國語能力檢定證書者佳。
- ③ 曾接受觀光旅遊專業導覽培訓課程或具有領隊、導遊證照尤佳。
- ④ 具有旅遊服務相關實務經驗或曾任服務中心客服人員，並經服務機關評核優良者，列為最優先考量。
- ⑤ 若其他條件相同，具有原住民身分、輕度且適合擔任本工作之身心障礙者應優先任用。

(2) 計時旅遊服務人員

除專職旅遊服務人員外，本府另招募計時旅遊服務人員，人力主要來源為市內各大專院校相關科系之在職學生，或具備本市導覽解說相關培訓認證及雙語以上資格者，並且通過本局考核。

2.員額：

本局於各場站配置之相關人員數額如下：

場站名稱	專職人員	計時人員	小計
台南火車站	6	5	11
高鐵台南站	2	2	4
台南航空站	2	2	4
新營火車站	2	2	4
小計	12	11	23

3.性別、年齡、學歷、語文能力

本府旅遊服務專職人員於性別、年齡、學歷以及語文能力上之比率如下表所示：

站別/性別	男	女	年齡級距	人數
台南火車站	1	5	20 歲以下	0
高鐵台南站	0	2	21~30 歲	2
台南航空站	0	2	31~40 歲	5
新營火車站	1	1	41~50 歲	2
小計	2	10	51 歲以上	3
			小計	12

學歷	人數
大學以上	12
高中以上	0
小計	12

語言能力	人數
具備英或日語能力	9
具備英文及日文雙語能力	2
具備其他語言能力(如韓語、法語、德語等)	1 (越語)
小計	12

4.服務時間、每班次服務人數

站別/人數	服務時間	每班次專職旅遊服務人員人數	每班次平均旅遊服務人員人數(專職+計時)
臺南火車站	Am7:30 至 Pm7:00 早班(Am 7:30 時至 Pm4 時) 午班(Am10:30 時至 Pm7 時)	早班 2 人 午班 2 人	早班 2 人 午班 2 人
高鐵台南站	每日 09：30~18：00	2 人	2 人
台南航空站		2 人	2 人
新營火車站		2 人	2 人

5.平日及假日排班情形。

依據本局旅遊服務人員規定，各旅遊服務中心排班原則如下：

(1)以勞基法為基準。

(2)假日各站皆須派駐至少 1 名以上之專職旅遊服務人員

(3)平日及假日各站排班情形：

日別	平日		假日	
站別/人數	專職人次	志工人次	專職人次	計時人次
臺南火車站	3~4	1~2	3~4	1~2
高鐵台南站	1~2	0	1~2	1
台南航空站	1~2	1~2	1~2	1
新營火車站	1~2	0	1~2	1

(二)有關本府旅遊服務中心各項管理方式，包括標準化友善服務、文宣管理、文宣擺放情形、文宣擺放種類及數量、旅客諮詢統計、旅客意見處理、緊急事件應變處理、內部教育訓練及督導考核等作業辦理情形與方式說明如下：

1.標準化友善服務

項目	執行情行說明
旅遊文宣資訊	各旅遊服務中心皆有提供交通部觀光局所編印之全區、北、中、南及東分區地圖，並提供觀光路網圖 QR code，以及台灣好行、臺灣觀巴、臺灣觀光等文宣摺頁。另亦提供本府編印之地方摺頁如：臺南市觀光導覽圖、安平老街巡禮、府城歷史散步、五條港舊城漫遊、關子嶺溫泉鄉散步、老屋，老店，老

	生活、農鄉旅遊、宗教旅遊)、多款台南特色地圖摺頁－台南超好玩、食冰果咻咖啡、聖獸地圖、夜蝙蝠地圖、劍獅及風獅爺、家族旅行、毛小孩遊台南、老屋拾光機、市場週遊-趣遊台南市..)、依山傍海南關線、台灣好行-山博行線等。
旅遊資訊服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定作業手冊並定期更新事務聯繫資訊。 2. 介紹「台南旅遊網」、「台南好玩卡」等觀光相關資訊網站供遊客參考。 3. 手冊內容納入本局重要政策之走動式服務 SOP 流程紙本及影片。
旅宿業訂房服務	各旅遊服務中心已建立標準化作業程序，並於教育訓練課程及月會中，進行實務演練。
臺灣觀光巴士訂位服務	
老花眼鏡借用	各旅遊服中心皆自購或與在地廠商合作提供 4 種(含)以上之老花眼鏡予旅客使用。
明信片代寄	各旅遊服務中心皆可提供明信片代寄服務。
傳真代收	各旅遊服務中心皆設置多功能事物機乙台可提供傳真代收服務。
計程車代叫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遊客可透過點選本局官網【台南觀光-觀光計程車專區】中的駕駛名單了解其車型及個人介紹，與司機聯繫討論預約遊程。 2. 各旅遊服務中心計程車代叫服務。
無線暢網	各旅遊服務中心提供包括 iTainan、高鐵站區網路以及各旅遊服務中心無線網路等多項無線網路提供服務。
智慧裝置充電服務	各旅遊服務中心已先行配有多功能充電器。

4G wifi 免費上網服務	全台首創於台南火車站、台南航站、台南高鐵站、新營火車站旅遊服務中心及台灣好行 8899 公車裝設 4Gwifi 無線上網服務，便利遊客快速查詢旅遊資訊，亦更體現走動式服務之精神。
觀光資訊電子 DM	提供觀光資訊電子 DM 快速下載服務，降低紙本文宣消耗量。
台南散步導覽路線遊程	台南散步導覽路線特別規劃多條各具不同特色的散步小旅行，跟著導覽解說員，穿梭古街巷弄之間，進行一趟免費的城市旅遊。
台灣好行觀光公車及台南 6 大幹線公車、台南雙層巴士	介紹遊客高鐵 8899 台灣好行公車聯票、Tainan Pass 一日卡及二日卡、台南 6 大幹線公車進行輕旅行、增設假日行駛專線（山博行線、菱波官田線）等。
行動旅服車	隨時彈性支援台南市各主要活動，提供行動觀光資訊解說服務，達到走動式旅遊服務無縫隙。
LINE@ 線上即時服務	旅遊諮詢服務 24 小時，為將臺南觀光推向國際，除了中文回覆服務之外，更提供英語、日語、越語的諮詢方式，方便國際旅客諮詢，提昇旅客規劃來臺南旅遊之先驅性、即時性及便利性。
「ChargeSPOT 共享行動電源」租借服務	旅服中心提供「ChargeSPOT 共享行動電源」租借服務，讓遊客在旅遊過程中不用擔心手機沒電，提供遊客更便捷的服務。
旅遊服務中心臉書粉絲團	為擴展更多服務管道及推廣台南市近期旅遊活動資訊，故開設臉書「台南旅遊服務中心粉絲團」，不定期發布旅遊資訊內容供遊客查詢。
「旅行台南」APP	貼心的隨身導遊，一路打卡台南，即時推播、專屬行程、旅遊推薦、交通資訊。
「安心旅遊服務指引」	本市各旅遊服務中心為落實防疫措施，擬定「安心旅遊服務指引」，作為現地旅服人員遵循指引。

2.文宣管理

為能妥善管理旅遊服務中心所提供之資訊，本府旅遊服務中心特訂定文宣管理標準作業程序，說明如后。

(1)前置作業：

- a. 清點文宣箱數及簽收並存放於各旅服中心儲存空間。
- b. 文宣品數量清點並確認是否有公文核可文件，與點選內控系統內「場站文宣管理暫存區」之入庫選項，並核對資料是否無誤。
 - (a)有公文核可或政府機關發行之文宣品：依區域、語言作分類上架，並於內控系統上建置文宣資料
 - (b)無公文核可與私人單位提供之文宣品(如遊樂園、飯店、商店…等)：主動提供本局「文宣申請放置須知與申請書」，並告知其申請方式與所需物件，再寄至台南市政府觀光旅遊局申請。

(2)內控系統之文宣品建立

Step1：內控系統之文宣管理選項

Step2：場站文宣管理

Step3：新增文宣資料

Step4：必填之項目

- 文宣類別(如分類觀光景點、住宿資料、活動、其他等)
- 文宣名稱(最好依文宣品上的名字與語言別，較易區分)
- 文宣描述(簡單描述內容)
- 場站安全數量(依規定填寫)
- 語言版本(中文、英文、日文或多語版)
- 聯絡人(建置該負責文宣品單位之窗口)
- 聯絡人電話

Step5：確定新增

Step6：選擇場站文宣發送紀錄，點選入庫並填入數量。

Step7：依區域、語言作分類並上架。

3.文宣擺放情形及其種類與數量

文宣品置放依據其重要性、實用性、旅客需求量進行分類，分為三大等級，並以語言及區域作為放置區位之分別，各種文宣品數量及類型皆記載於內控系統，相關等級說明如下：

第一級：屬於全國性、本府發行之文宣品，放置於對外摺頁架供遊客索取。

第二級：屬於各地方縣市政府官方發行之文宣品，得放置於對外摺頁架供遊客索取，若空間不足則以鄰近縣市為優先如：高雄、嘉義、屏東、雲林、澎湖等。

第三級：各地區活動、一般企業申請核准放置之文宣品。

目前本府旅遊服務中心各類型文宣品提供種類及數量綜整如下：

發行單位／類型	等級	種類數量	說明
中央各部會	第一級	20 種	中央部會發行之各項文宣品如：臺灣好行、臺灣觀光巴士。
本府	第一級	53 種	本府各局處發行之相關文宣品如：台南市觀光導覽、府城歷史散步、安平老街巡禮、五條港舊城漫遊、台南特色地圖摺頁(台南超好玩、夜蝙蝠地圖…)等。
各縣市政府	第二級	0 種	由各縣市政府為發行單位之文宣品。
活動	第三級	2 種	當季活動出版品
遊樂園 遊憩園區	第三級	0 種	經申請核准後放置之遊憩文宣品
住宿	第三級	0 種	經申請核准後放置之旅宿業文宣品
其他	第三級	1 種	經申請核准後放置之文宣品

4.旅客諮詢統計

各旅遊服務中心落實旅客諮詢統計，除依據國別、性別、年齡別，更統計旅客詢問問題類型，以便於政府政策擬定之參考。

5.旅客意見處理

有關旅客意見，本府設有多個溝通管道，包括電子信箱、旅客意見信箱、本局服務電話（06-3901175）等多管道意見反映。為求意見處理之完善性，並將相關重要事項與規定編列於旅遊服務人員工作手冊，茲將重要內容呈現如下：

(1)電子郵件處理

- a. 指定服務人員於每日上班、下班時間，開啟電子信箱收取信件，並逐件編號列管。
- b. 有關各類旅客意見案件，應以最速件交由相關單位處理，並於三天內，並由服務人員先行以 E-mail 方式回覆旅客。
- c. 相關單位收執該電子信件後，若因案件複雜或資料蒐集查證困難者，最遲不得超過七天回覆，但仍應於三天內先行簡覆。
- d. 每月 1 日應將上月之旅客電子信箱信件，併同旅客意見回覆表完成電腦建檔，並由承辦單位存查。

(2)申訴電話或現場申訴案件之處理

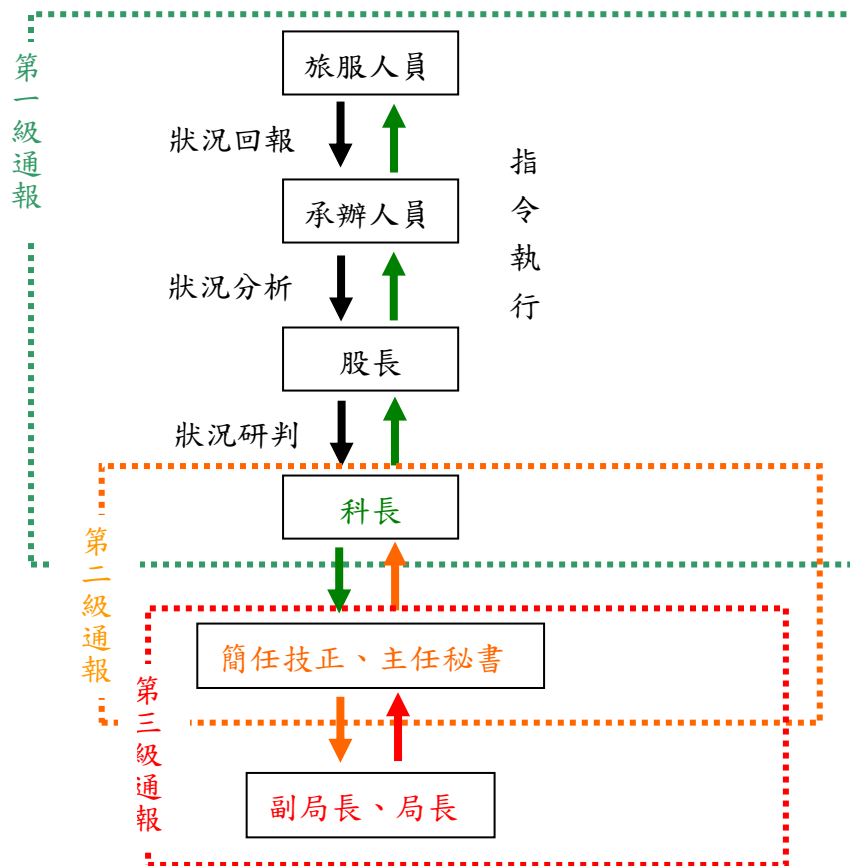
- a. 每位服務人員均應代表旅遊服務中心，面對旅客以電話抱怨或當面投訴，應當場受理不得推諉，並應詳實紀錄。
- b. 旅客向服務人員提出申訴抱怨案件，由受理人員填具受理紀錄表並予以列管，申訴抱怨案件可以當場立即答覆者，應即處理善後，向旅客致歉並取得諒解；須經查證案件，應交由相關單位處理，並於 3 天內將處理情形回覆旅客。
- c. 旅客進電旅遊服務中心內，應立即填寫紀錄，並且紀錄下旅客進電之電話號碼，以供後續處理。
- d. 處理旅客投訴抱怨案件應注意事項：
 - (a)應先表達關心。
 - (b)站在旅客立場思考。
 - (c)細聽傾訴，注意問題之所在。
 - (d)於受理記錄表中，摘錄申訴重點，並請旅客留下聯絡電話。
 - (e)立即行動－立即答覆並致歉，或告知旅客本中心處理方式及回覆日期。
 - (f)後續再追蹤處理結果，並注意旅客的意見回饋。

每個月除須將旅客意見進行彙整分析外，並於旅遊服務人員聯合月會中進行案例分享以及檢討。

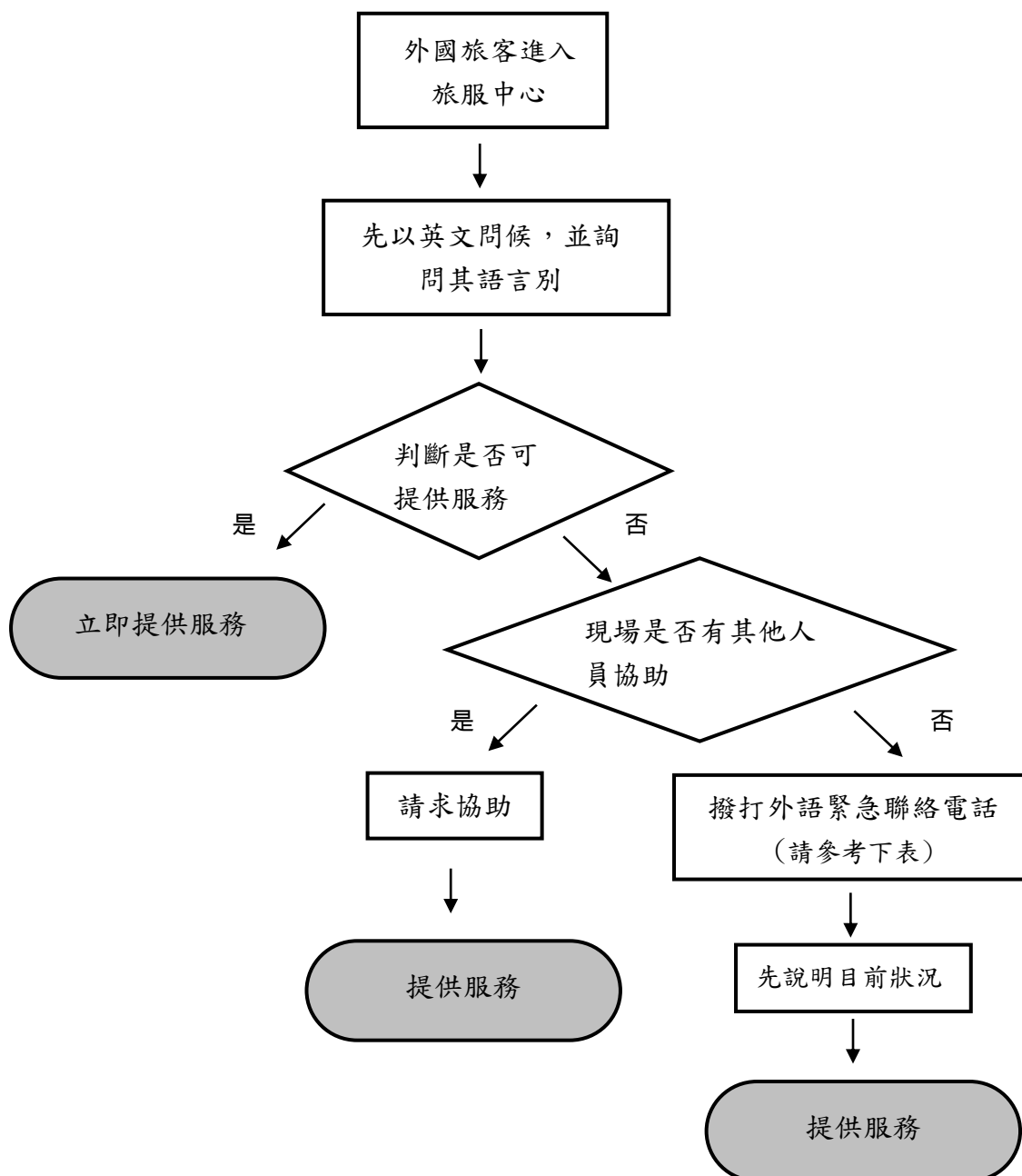
6. 緊急事件應變處理

各旅遊服務中心遇有重大災難、重大事件或涉及人身安全疑慮等事宜時，應循緊急通報系統，立即通報上級主管機關，並聯繫相關單位儘速處理，其通報系統如下所示：

(1) 緊急通報流程圖



(2)外語緊急處理流程



綜上所述，本府旅遊服務中心除利用交通部觀光局 24 小時免費旅遊諮詢專線，本局尚建內部置緊急通報系統，另建置外語緊急連絡名單等相關緊急應變措施，以提升整體旅遊服務品質。

7.內部工作會議-業務討論暨教育訓練

截至 110 年 11 月 30 日止，本府旅遊服務中心內部工作會議暨教育訓練課程，共辦理 2 場次，其中包括「台南的秘藏景點及巷弄美食、台南經典小鎮」、「無障礙遊程設計培訓」，因應防疫措施，安排 e 等公務園線上課程「哈臺南」HOT 英語教室共 17 個主題課程，每人教育訓練及線上課程總時數達 11 小時。

編號	課程名稱	上課日期	學習性質	實體時數
1	台南的秘藏景點及巷弄美食、台南經典小鎮	110-01-11	教育訓練	3 小時
2	無障礙遊程設計培訓	110-04-12	教育訓練	3 小時
3	e 等公務園線上課程「哈臺南」HOT 英語教室	110-11-30	線上課程	5 小時

另為了提升整體旅遊服務品質，本府觀光旅遊局自行辦理各項督導考核項目，依據考核項目不同，採取不定期及定期督考，並且於每季工作會議進行檢討與改善說明。相關辦理類型臚列在后。

督導考核項目	考核類型	辦理間次
電話禮儀考核	不定期	每月 1 次
服務禮儀、專業知識考核(含行政作業督考)	不定期	每 2 月 1 次
環境自主檢查 (含登革熱巡查等)	定期	每月 4 次

二、營運成效部分

(一) 因國際疫情嚴峻，截至今年7月31日，本府4處旅遊服務中心每月前往之國內外旅客諮詢人次統計如下：

1. 台南火車站及台南航空站旅遊服務中心：

兩旅服中心自109年起至110年7月底止，國內、外旅客諮詢共74,179人次。

2. 新營火車站旅遊服務中心：

本旅服中心自109年起至110年7月底止，國內、外旅客諮詢共8,043人次。

3. 高鐵台南站旅遊服務中心：

本旅服中心自109年起至110年7月底止，國內、外旅客諮詢共30,846人次。

(二) 其他足以展現成效之部分

1. 旅服人員協辦春節服務不打烊、歡喜迎春「極好運」活動照片





歡喜迎春槓好運

春節服務不打烊

溫馨提醒：防疫期間，請參加活動民眾保持社交距離，並請戴口罩，保護自己也保護他人。

活動期間

活動內容

2月12日(五)~2月14日(日)
(大年初一至大年初三)

活動期間內民眾至本市旅遊服務中心與槓餅福袋一同合影，拍照打卡公開分享至個人臉書、並於台南旅遊服務中心FB粉絲團按讚，即可獲得「歡喜迎春槓好運」福袋乙組(每名打卡者限兌換1組)

01



與槓餅福袋一同合影

02



拍照打卡並公開分享至個人臉書

03



至台南旅遊服務中心FB粉絲團按讚



2. 因應防疫措施宣導，並利用旅服中心臉書粉絲團管道公告紓困方案訊息。

台南旅遊服務中心

由 Nata Chen 發佈 · 5月14日下午3:57 ·

保護自己也保護別人
口罩戴起來~不離身D

台南旅遊 防疫再升級

- 1 落實旅宿業自我管理及旅客入住相關防疫SOP
- 2 強化所轄風景區及觀光遊樂業入園防疫措施與園區清潔消毒
- 3 因應防疫升級，近期主辦活動取消或延期
- 4 落實第一線旅客服務中心自我管理及旅客防疫工作
- 5 宣導旅行社(領隊、導遊、司機及遊客)確實執行防疫工作

落實旅宿業自我管理及旅客入住相關防疫SOP

- 全體從業人員，一律佩戴口罩、落實消毒與消毒
- 公共區域環境衛生消毒程序，實施定期消毒(每日至少一次，公共區域、門把手、電梯扶手等接觸點消毒)
- 客房內公共區域消毒，包括樓梯間、公共廁所及浴室等
- 落實消毒記錄，包括：人員、時間、地點、消毒品、消毒次數等

觀光旅遊局所轄風景區及觀光遊樂業入園防疫措施

- 加強環境清潔與消毒工作
- 實施入口管制及消毒措施
- 勤洗手(提供消毒、肥皂或洗手乳)
- 消毒設備，必要時關閉廁所，提供或取消團體活動
- 進行人員及遊客管制
- 餐飲區設置消毒措施

台南旅遊
5月14日上午11:48 ·

疫情嚴峻 #台南旅遊 防疫升級，請大家一起同心協力！
提醒民眾應遵守防疫措施，戴口罩、勤洗手、保持室內1.5公尺社交距離，保護自己及他人健康。
藝文活動動態情形及防疫措施：... 查看更多

台南旅遊服務中心

由 Nata Chen 發佈 · 6月5日上午2:19 ·

紓困4.0

紓困專線這裡找

中央紓困專線 1968	長期體系專線 1966
勞工紓困專線 1955	
社福體系(弱勢身障急難申請委託服務) 1957	
農民專線 0800222991	漁民專線 0800202383
教育專線 02-77523766	運動專線 02-77523658
觀光專線 0800211734	藝文專線 02-89790300
臺南市政府 06-2954293	

勞工紓困貸款

最高10萬元

6/15開放線上申請!

申請計畫：年滿20歲
參加勞保
具學業計畫，可穩定工作事業證明

補助標準：
1.每人最高貸款10萬元，利率1.845%，貸款3年。
2.根據行庫業者，貸款部補貼1%利率。

疫情期間各學貸銀行線上申請或線上預約的方式

最高補助3萬

1. 2019年1月1日起新創事業主
2. 2019年1月1日起新創事業主
3. 2019年1月1日起新創事業主

紓困程序再簡化

提供：加快速度
提供：放寬資格標準
提供：簡化線上申請

自僱工作者

如何申請補助？
1955
1955
1955

台南旅遊
6月4日下午12:11 ·

#紓困方案報報
行政院最新紓困說明
紓困專線：1968

3. 旅服人員支援本局紓困專線業務，提供相關補助訊息。



三、本局補助經費執行成效

截至本(110)年9月31日止，交通部觀光局補助本局經費已執行新臺幣 1,062,115 元整，目前仍在持續執行當中，至本年度截止前，因應防疫措施，擬定旅服中心防疫強化作為執行如下：

類別	場域或服務項目	解封規劃	解封指引原則
室內展館	旅遊服務中心 4處(點)：安平、無米廟、左鎮化石園區、德元埤、原舍同慶舍、月之美術館	有條件解封 配合中央三點政策及景點園區開放	擬定「安心旅遊服務指引」，作為現地旅服人員遵循指引 一、旅服人員預防措施、自主健康管理及列冊管理 (一)落實全程配戴口罩、手部勤消毒、配戴防護面罩及自主健康管理。 (二)提供諮詢服務保持社交距離。 (三)每小時至少進行一次清潔消毒、並填寫檢查表。 (四)遊客採簡訊實聯制或紙本登記、量測額溫並雙手消毒。 (五)遊客入內人流管制，一次僅開放1人入內。 (六)如有新冠肺炎(COVID-19)防疫相關問題，協助撥打防疫專線諮詢。 二、防疫強化作為 (一)旅遊諮詢採用放大版地圖及指示棒指引解說。 (二)文宣摺頁以菜單形式供遊客挑選，減少遊客與文宣架接觸。 (三)到站遊客實施量體溫與實聯制，無發燒症狀時，始得提供諮詢服務。 (四)難以維持社交距離時，旅服人員即採用擴音器輔助。 (五)設置透明隔板，避免旅服人員與遊客直接接觸。

貳、111 年度申請補助計畫內容

一、營運管理新措施

因新冠肺炎防疫措施，各旅服中心協助推廣本市 110 年國內觀光旅遊活動，針對 111 年度營運方式進行討論，並且考量服務業之特性及服務業行銷等相關概念，未來各旅遊服務中心與世界各國遊客接軌的全方位服務理念，擬定 111 年度營運管理新措施，茲詳述如下：

(一)高齡友善服務

針對「安全環境」、「服務品質」二個面向，提供高齡者及行動不便者硬體及軟體服務，提供更友善環境，讓高齡長者能享受高品質、有尊嚴與有效率的服務。

(二)大幅台南市區街道地圖

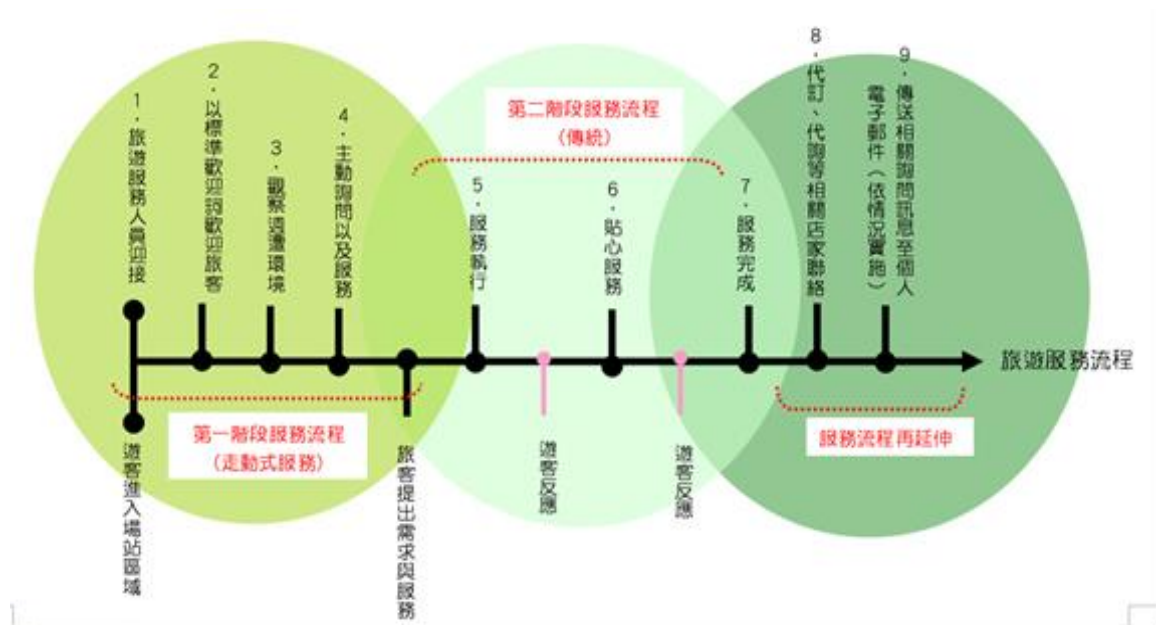
旅遊諮詢實務上常用之台南市區街道及景點地圖，採用放大版地圖及指示棒指引解說，提昇諮詢服務效率。

本府四處旅遊服務中心自 102 年度起，已實施走動式服務並且延伸整體服務流程，整體服務流程說明如下：

服務整體流程之延伸，包含兩大部分，主要目的是為了讓旅客可以感受城市歡迎之意，另外更提升旅客之城市接待印象，藉此強化旅客對於整體旅遊服務之服務滿意及再訪率之提昇。兩大部分實施主要為：(1)代訂、代詢店家之聯絡；(2)相關資訊之整理後寄至旅客信箱。

其中代訂代詢店家之聯絡，是指旅客在詢問後，離開旅遊服務中心，由旅遊服務人員致電至詢問店家，告知旅客已離開並將前往，尤其針對外國籍旅客，可將旅客特徵告知，讓店家可以提早準備，接待國際旅客。另有關相關資訊之電子寄送，則是將旅客於旅遊服務中心內詢問之相關電子資訊，若其使用智慧型手機，則將所彙整的資訊寄至旅客電子信箱或透過 QRcode 掃描至個人手機，並且再度表達歡迎蒞臨城市觀光之意。

藉由上述服務流程創新改變，將提升整理旅遊服務品質，並且創造更多感動性之旅遊服務故事，不僅對於臺灣觀光品牌有所助益，更可以提升城市印象進行城市品牌之塑造。



(三) 服務人員再提升

招募旅遊服務人員將透過本府或本局統一招考方式辦理，吸引許多優秀人才報考，惟旅遊服務具有絕對之專業性，提供完整的專業諮詢，不僅是滿足旅客需求外，更是代表城市對外之形象，為能持續本府旅遊服務人員素質及服務品質的提升，持續培訓遊服務中心人員教育訓練制度進行改變，以期提升整體旅遊服務水平。

其中針對旅遊服務中心組織部份，有以下幾點作為：

◎持續落實培訓制度。

旅遊服務人員依據其對於工作執掌、任務的了解以及教育訓練時數的參與或其他相關項目之考核，可分為旅遊服務教育人員、資深旅遊服務人員、旅遊服務人員、實習旅遊服務人員等 4 個等級。

另針對教育訓練課程的部分則採取以下措施：

1.職前教育訓練課程的制度化。

自 103 年本府旅遊服務人員教育訓練課程是以集中講習為主，106 年持續透過數位課程及師徒制模式指定資深旅遊服務人員為指導人員，將落實職前教育訓練課程之制度化，針對旅遊服務人應具備之專業知識、相關領域知識、共通領域等面向，建立訓練課程標準，如下表所示：

課程名稱	配當時數	授課方式
觀光文宣介紹及管理說明	1	資深旅服人員帶領
臺灣好行與台灣觀光巴士	1	資深旅服人員帶領
區域觀光資源介紹	1	資深旅服人員帶領
Email 社交工程及防護	1	台南市公務人力發展中心數位課程
國際觀光與跨文化溝通	3	
臨櫃服務人員的應對	3	
創新價值與高質化服務	2	
實務訓練與操作	8	資深旅服人員帶領
總 計	20	

職前總訓練時數為 20 小時(含實務訓練與操作 8 小時)，將於旅遊服務人員正式上線從事相關旅遊服務工作前，透過完整訓練並且建立相關知識。

2.E 化平臺之知識分享啟用。

本府透過網路平臺（如社群網站、部落格等），將訓練課程資訊、交通部或其他縣市政府等相關訓練或資訊，透過 E 化平台進行知識分享，以達無縫隙之知識分享。

3.在職訓練的強化

旅遊服務人員除於正式上線服務前接受 20 小時之職前訓練外，尚須配合交通觀光局相關旅遊服務人員專業訓練課程。本府亦將開辦在職教育訓練，包括：情境式模擬反應訓練課程、外國語接待及電話禮儀、服務補救與抱怨處理、精緻套裝遊程規劃、服務業行銷與管理等相關專業知能課程，每月定期在職訓練 4~8 小時。

此外，在職訓練亦搭配交通觀光旅遊局每年辦理之服務人員訓練、英日語訓練課程，派員參與。

除上述創新及管理新作為外，針對工作手冊、工作項目之標準作業流程將隨時修訂，並且增辦秘密客考核等自我管理項目。

二、申請經費

本府為持續提升旅遊服務品質，並強化旅遊服務人員專業素養，積極針對旅遊服務相關業務進行改善，各項經營管理所需經費臚列如下，惠請 貴局多加協助。

編號	預算項目	內容說明	單位	數量	111 年交通部觀光局補助款
1	服務人員費用－行政助理約用人員	約用人員 2 位，辦理旅服中心之計畫研擬、旅服中心人員管理督導、排班、薪資計算、文宣摺業管理、相關庶務採購及臨時狀況處理等業務	月	13.5	1,130,679
2	服務人員費用－旅服人員及計時人員	旅遊中心之旅服人員及計時人員薪資補貼	月	13.5	213,321
3	雜支費用	補助旅服中心各項雜支費用	式	1	216,000
合計					1,560,000

三、預期效益及願景

111 年度台南市旅遊服中心將持續以「Tainan Travel Service, Your Best Travelmate」(台南旅遊服務，你的最佳旅伴)為願景，改善旅遊服務中心服務品質，並且強調旅遊服務之熱誠與情感，標準化的作業流程下，強調因服務人員個人特質而創造具有故事性的旅遊服務。透過每一個點滴故事，打造台南旅服為旅客在台南旅遊的好家人。鑒於此，將以「Tainan Travel Service, Always on your sites」-台南市的旅遊服務可為您解決所有的問題當你的依靠。不僅延續「Home」的感覺，更強調「支持」、「協助」、「依靠」的信賴感受，滿足旅客更深層次的感受。綜上，台南市旅遊服務中心於 111 年度期望，除扮演旅遊服務的角色外，更能深化地方特色與文化，扮演最佳的城市接待者，展現台南獨特的旅遊服務魅力與風味，並成為典範。