

檔 號：

保存年限：

交通部觀光局 函

地址：10694 臺北市忠孝東路4段290號9樓

聯絡人：蔡耀慶

聯絡電話：04-23312688 分機：131

傳真：04-23323357

電子郵件：ching@tbroc.gov.tw

受文者：臺南市政府

發文日期：中華民國109年4月24日

發文字號：觀旅字第10950006146號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明六 請至附件下載區(<http://documentap.tbroc.gov.tw/attachmentcenter>)以文號：10950006146及認證碼：807D7EEE36下載附件檔案

主旨：核定貴府所提「109年度台灣好行服務升級計畫-88府城巡迴線、99安平台江線、山博行線細部計畫書」，請依說明事項辦理，復請查照。

說明：

- 一、依據本局109年4月14日109年度補助機關(構)、團體經費審核小組第5次會議紀錄辦理，暨兼復貴府109年3月23日府觀旅字第1090372944號函。
- 二、本案原則同意補助新臺幣(下同)843萬7,100元整，其中行銷推廣及旅遊設施資訊相關建置費用250萬元(計畫經費250萬元)，營運虧損補貼88府城巡迴線384萬7,100元、99安平台江線99萬元、山博行線110萬元(計畫經費1,099萬2,420元)。
- 三、請貴府注意嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情發展，依衛生福利部疾病管制署發布之訊息適時調整因應。
- 四、109年度重點工作項目詳列如下，請配合辦理，本局將列入年度考核，並請將執行成果納入計畫成效報告：
 - (一)請持續提升運量以搭乘人數年平均成長率達3%及承載率大於50%為目標。
 - (二)配合「2020脊梁山脈旅遊年」及「小鎮2.0」年度旅遊主軸，請盤點沿線觀光資源，整合在地多元公共運具，擴大公共運輸路網，以串連景點資源最後一哩路，並規劃一日



或數日推薦遊程，發行運具整合型及消費整合型套票(適用國民旅遊卡或經濟部OTOP認證商家)或其他方案。

- (三)配合交通部MaaS、MeNGo及公共運輸虛擬票證整合計畫，推動台灣好行票卡、.....等旅運產品電子化並依QR code標準格式生成條碼，以擴大行動支付之應用，產品上架國內外主要電商平台，方便國內外旅客線上購買，並配合交通部公路總局「持電子票證搭乘台灣好行優惠措施」辦理行銷推廣活動，提供遊客沿線可使用行動支付之合作商家至少5家。
- (四)加強與其他機關合作，推廣搭(轉)乘台灣好行參加相關活動(例如:環境教育戶外教學)，協調有關單位、商家於網頁露出台灣好行路線資訊或官網連結鍵(Banner)，於好行官網互惠露出相關活動訊息，以擴大整體宣傳綜效。
- (五)配合交通部性別平等推動計畫、少子化對策計畫，持續強化各路線無障礙服務，於好行官網提供無障礙班次資訊及多元預約機制(包括語音、紙本或線上預約等方式)，如因特殊情況無法開行無障礙班次，應提供替代性公共運輸預約服務資訊，檢具邀集公路主管機關會勘紀錄報局。
- (六)「2030雙語國家政策發展藍圖」設定台灣好行目標為110年度至少1條路線、114年至少3條路線客運司機具備基礎英語溝通能力，請加強第一線司機外語能力，舉辦外語教育訓練，並請於車上設置英、日、韓文簡易說明牌(外文簡易字卡)，引導外國遊客付費(刷卡、投現或購買套票等)，並於車上張貼0800-011765免付費外語旅遊諮詢專線，提醒國外旅客善加使用。
- (七)請於好行官網、路線網頁、相關摺頁文宣品、車上廣播系統或其他管道，加強提供沿線各站點支援性服務設施資訊，例如:電子票證加值、借問站、親子廁所、哺乳室、充電站…等，以利自由行旅客查詢。

(八)請維護官網路線服務資訊正確性，倘有異動務請提前通知官網維運廠商，俾公告旅客周知，並於每月10日前至本局旅運系統線上填報資料(<https://transport.taiwan.net.tw/Travel/Login.aspx>)填報搭乘人次、套票銷售數量及旅客問題處理件數；另為提高官網點閱率請及時更新沿線景點照片、宣導影片、活動資訊等。

(九)請持續並加強查核各路線服務品質，並依「台灣好行」景點接駁旅遊服務路線查核暨旅客問題處理標準作業程序辦理相關查核及客服，並至「台灣好行」官網後臺(<http://www.taiwantrip.com.tw/admin/buslogin>)填報相關資料。

(十)請持續提升旅遊指引設施友善性，建置至少中、英文版車內E化導覽解說服務及站名撥報器，檢視並加強站點整體型站牌設置(須含QRCODE連結公車動態資訊)、聯外場站轉乘指標系統及旅客導引標誌設計(建置至少含中、英、日、韓等多語版本)。

(十一)請依「台灣好行」統一識別系統辦理車體彩繪、站牌設計作業、轉乘指標及旅客導引標示，以維護台灣好行整體品牌形象，轉知客運業者不得以非經塗裝車輛營運，倘有臨時調度車輛請以臨時性標誌標識(如磁鐵等)標示。新塗裝車輛吉祥物請改用「喔熊組長」(使用規範請至下列連結下載：<https://admin.taiwan.net.tw/TourismRegulationDetailC003200.aspx?Cond=cb83aff3-8dda-4f07-a9c5-aba790aad8e6>)，已採用「Q寶」塗裝者可沿用至109年底。

五、請配合於計畫文宣品、網頁及製作物中露出本局品牌logo；另請於摺頁、平面廣告、電視廣告、網路、廣播及各類型宣導品加註「接受交通部觀光局補助(分攤配合)廣告」。

六、檢附「109年台灣好行服務升級計畫」入選計畫執行規定(含附件)1份，請依規於期限內陳報核銷(撥)。。

正本：臺南市政府

副本：交通部公路總局、本局國民旅遊組



來文