

檔 號：

保存年限：

交通部觀光署 函

地址：106433 臺北市忠孝東路4段290號9樓

聯絡人：王聖捷

聯絡電話：04-23312688 分機：145

傳真：04-23323357

電子郵件：francis@tad.gov.tw

受文者：臺南市政府

發文日期：中華民國114年2月18日

發文字號：觀旅字第1145000324G號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明四

主旨：貴府所送114年度「借問站」創新旅遊服務推廣計畫，請依說明事項辦理，復請查照。

說明：

- 一、復貴府113年11月12日府觀銷廣字第1132372666號函。
- 二、本案原則同意補助新臺幣（下同）30萬6,000元整（約為計畫總經費34萬元整之90%），補助經費請用於「借問站服務相關宣傳推廣、教育訓練」等項目。
- 三、本案請依據本署113年6月25日觀旅字第11350009881號令（諒達）發布之「交通部觀光署輔導直轄市、縣（市）政府辦理旅遊服務中心、遊客中心及借問站服務作業要點」（如附件）第六點核銷請款作業規定，於規定期限內檢具相關文件函送本署憑撥補助經費。相關支出原始憑證請妥善保存，以備審計單位及本署查核；倘有結餘款，請按補助金額比例繳回。倘未及於時限內辦理計畫完畢，請來函並檢附執行證明文件（如契約）向本署申請經費保留。
- 四、請配合辦理下列事項，將執行成果納入計畫成效報告說明，並於旨揭計畫理完竣後1個月內（至遲於114年11月30日前），函送成效報告辦理結案事宜：
 - （一）本年度行銷宣傳等執行成果（請檢附照片佐證）：
 - 1、請於114年4月30日前完成既有「借問站」服務設施及文



宣摺頁更新置換為臺灣觀光品牌3.0版標誌等項目，如未及於前揭期限完成者，請先行辦理下架作業。另相關更新完成之電子散步地圖及旅遊摺頁，請上傳至雲端儲存空間（shorturl.at/tU348），後續將協助置放上揭所示本署觀光資訊網區域，並請製作QRcode放置於店家內，便利旅客下載取用相關旅遊資訊。

2、請取得店家同意後協助於google map建置「借問站」資訊，俾利旅客查找。

3、請持續運用多元管道並結合辦理觀光活動推廣轄下「借問站」，加強其品牌知名度，捲動民眾及產業積極參與。

(二)請盤點轄管「借問站」名單，並依附件檢核表辦理至少1次輔導及訪查作業。

(三)請提供轄管各「借問站」年度服務成效(包含使用人次、國內外旅客比例、旅客經常使用服務項目)。

五、請追蹤借問站店家服務現況，倘店家經訪視發現其服務狀況不佳，經輔導改善無成效，需中止其「借問站」資格；或因歇業等因素需停止其服務，請回收各項軟硬體服務設施、塗銷服務場所內外一切有關「借問站」之圖形文字，並函知本署。



正本：臺南市政府
副本：

交通部觀光署

計畫名稱：114年度「借問站」創新旅遊服務推廣計畫

中華民國 114 年 2 月 19 日

綜合資料表

計畫名稱	114年度「借問站」創新旅遊服務推廣計畫			
主辦單位	名稱	臺南市政府觀光旅遊局		
	電話	06-6353226	傳真	06-6329247
	地址	臺南市新營區民治路36號		
實施期程	114年11月30日止			
計畫經費	總經費	34萬元	申請補助經費	30萬6,000元
計畫項目	項次	工作項目	內容摘要	經費分配(千元)
	1	教育訓練	課程執行及行政事務費	270
	2	行銷宣傳	宣導品及輸出物含設計、施作、寄送	70
主辦單位 聯絡人	職稱	電話	EMAIL	
殷慕婷	科員	06-6353226#6779	muting2@mail.tainan.gov.tw	

目錄

壹、113年度推動借問站計畫執行情形

- 一、既有 i-center 旅遊服務體系現況及借問站服務情形盤點……………1
- 二、借問站整體輔導管理措施……………2
- 三、借問站整體行銷推廣及人員教育訓練措施…2
- 四、借問站服務成效……………2

貳、114年度申請補助計畫內容

- 一、申請經費……………3
- 二、預期效益及願景……………4

壹、113年度推動借問站計畫執行情形

一、既有 i-center 旅遊服務體系現況及借問站服務情形盤點

i-center 旅遊服務體系之旅遊服務中心、遊客中心名單

項次	名稱	地址	備註
1	臺南火車站旅遊服務中心	臺南市東區北門路二段4號	
2	臺南航空站旅遊服務中心	台南市南區機場路775號	
3	高鐵臺南站旅遊服務中心	臺南市歸仁區歸仁大道100號	
4	新營火車站旅遊服務中心	臺南市新營區中山路1號	

既有「借問站」名單

項次	名稱	地址	備註
1	全家便利商店-善化正國店	台南市善化區中正路160號	
2	統一超商-善和門市	台南市善化區大成路319號	
3	DOGA 香酥脆椒	台南市安平區安平路556號	
4	佛都愛玉佳里成功旗艦店	台南市佳里區成功路200號	

二、借問站整體輔導管理措施

- (一)籌備期：鼓勵本市合適店家積極參與借問站服務，協助提報申請計畫及協助完成相關軟硬體服務設施。
- (二)營運期：不定期辦理現場查核，協助更新識別招牌及旅遊文宣資訊，維護借問站服務品質。

三、借問站整體行銷推廣及人員教育訓練措施

本局擬向貴署申請借問站整體行銷推廣及教育訓練措施相關補助經費，辦理中英日語旅遊服務訓練及導覽教育訓練，聘請具在地旅遊知識及顧客服務之師資，提供本局協助管理之4間借問站店家旅遊諮詢服務訓練，及在地具外語能力的旅遊導覽老師或結合網路科技等相關師資，提升旅遊服務品質，同時藉由宣導品之議題行銷，吸引民眾造訪借問站，提升服務知名度。

四、借問站服務成效

本市借問站每月使用人次約100人次，其中國內旅客約九成、國外旅客約一成，並以「提供親切的觀光旅遊簡易諮詢服務」為最多旅客使用的服務項目。

貳、114年度申請補助計畫內容

一、申請經費

(一)、申請補助項目及費用

項次	項	內 容	單位	數量	單價	複價	經費來源
1	教育訓練費	1-1課程執行費 (含講師費、課程內容規劃及撰稿、場地及佈置、導覽費、便當等)	場	5	30000	150000	1. 觀光署 補助30 萬6千元 2. 本局自 籌3萬4 千元
		1-2行政事務費 (含報名作業、教材印製、證書製發、保險費、滿意度調查及未來建議、新聞稿撰寫等)	式	1	120000	120000	
2	行銷宣傳費	2-1宣導品含設計、施作、寄送	式	1	60000	60000	
		2-2輸出物含設計、施作、寄送	式	1	10000	10000	
		合 計	—	—	—	340,000	

(二) 自籌配合款金額：

計畫名稱：114年度「借問站」創新旅遊服務推廣計畫			
接受補助單位：臺南市政府觀光旅遊局			
計畫總經費：新臺幣34萬元			
計畫 總經費及 分攤情形	各補助機關名稱 (含自籌，請逐一填列)	補助金額 (新臺幣元)	佔百分比
	交通部觀光署	30萬6千	90%
	臺南市政府觀光旅遊局	3萬4千	10%
	合 計	34萬	100%

二、預期效益及願景

本局已於113年度完成既有「借問站」形象識別標誌更新及旅遊文宣資訊更新，114年度擬以提升旅遊服務品質為首要目標，邀請在地熱情店家、導覽人員擔任教育訓練講師，分享在地故事或是讓國內外遊客印象深刻之服務經驗，一同挖掘如何帶給外地遊客印象深刻的旅遊服務體驗；同時透過教育訓練課程，向本市旅宿業者及觀光店家推廣借問站核心價值，邀請更多店家投入服務，並可結合本局既有之問路店店家服務政策，一同提升本市友善旅遊城市品牌價值。