

檔 號：

保存年限：

交通部觀光局 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：122

傳真：04-23323357

電子郵件：francis@tbroc.gov.tw



受文者：臺南市政府

發文日期：中華民國111年12月1日

發文字號：觀旅字第1115001834B號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明三 請至附件下載區(<https://documentap.tbroc.gov.tw>)以文號：1115001834B及認證碼：844C042D48下載附件檔案

主旨：所送「112年度臺南市旅遊服務中心營運管理補助計畫」申請補助經費一案，請依說明事項辦理，復請查照。

說明：

- 一、復貴府111年10月27日府觀旅字第1111392423號函。
- 二、同意補助新營火車站、臺南火車站、高鐵臺南站及臺南航空站共計4處旅遊服務中心服務人員費用、場地租金（高鐵臺南站場地租金不予補助）、電信網路水電費等雜項開支（含設施維護費）相關營運管理費用計新臺幣（下同）165萬6,000元整（約為計畫總經費808萬8,965元之20.47%），不足部分請貴府自籌經費辦理。
- 三、本案請依據「交通部觀光局112年度補助地方政府辦理旅遊服務中心營運管理計畫各單位配合注意事項」（如附件）第4項核銷請款作業規定，檢具相關文件函送本局憑撥補助經費。相關支出原始憑證請貴府妥善保存，以備審計單位及本局查核；倘有結餘款，請按補助金額比例繳回。
- 四、請配合本局協助提供旅客相關行銷宣傳活動資訊，並請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。
- 五、為建構友善旅遊環境及，建議招募英、日、韓…等外語解說能力之服務人員，並請結合當地外語人才，建立外語服務人

裝

訂

線

力資料庫及建置外語服務3方通話標準處理模式，俾提升旅遊服務中心整體形象及旅遊諮詢服務品質。

- 六、為加強身心障礙者旅遊服務，建議招募諳手語諮詢服務人員，或結合及應用資通科技，如連接地方政府1999系統，以視訊方式提供手語對談服務，提升服務品質及效能。
- 七、因應資訊科技時代來臨，導入並提供數位化旅遊服務，如結合QRcode提供電子文宣及活動資訊，讓旅客隨時取得最新訊息。
- 八、相關營運統計資料，包括國、內外旅客諮詢人次、到站人次（含今年度與去年度之人次比較）及問卷滿意度調查分析結果（滿分請以10分為準）、文宣摺頁發送數量統計等，請按時填報。

正本：臺南市政府

副本：本局國民旅遊組



112年度

「臺南市旅遊服務中心營運管理補助計畫」

臺南市政府申請補助提案計畫

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

計畫內容說明

壹、111年度旅遊服務中心營運情形

一、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

(二) 各項管理作業辦理情形與方式說明如下：

1.標準化友善服務：

序號	項目
1	提供旅遊文宣資訊
2	提供旅遊資訊洽詢服務
3	旅宿業訂房服務
4	臺灣觀光巴士定位服務
5	老花眼鏡借用
6	明信片代寄
7	傳真代收
8	計程車代叫
10	智慧裝置充電服務
11	4G wifi 免費上網服務
12	觀光資訊電子DM
13	「台南米其林三星之旅」遊程介紹
14	台灣好行及台南6大幹線公車、台南雙層巴士路線及遊程說明
15	行動旅服車

16	LINE@ 線上即時服務
17	「ChargeSPOT 共享行動電源」租借服務
18	旅遊服務中心臉書粉絲團
19	「旅行台南」APP
20	「安心旅遊服務指引」
21	室外空氣品質宣導圖卡

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。

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。

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

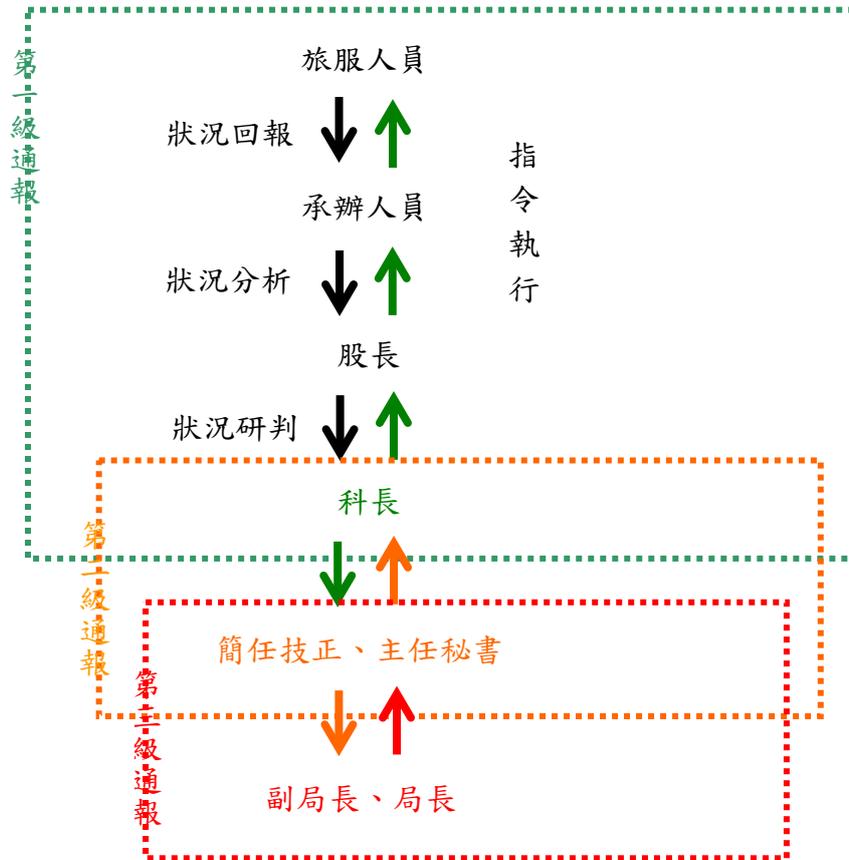
有關旅客意見，本府設有多個溝通管道，包括電子信箱、旅客意見信箱、本局服務電話（06-3901175）等多管道意見反映。為求意見處理之完善性，並將相關重要事項與規定編列於旅遊服務人員工作手冊。

6.緊急事件應變處理

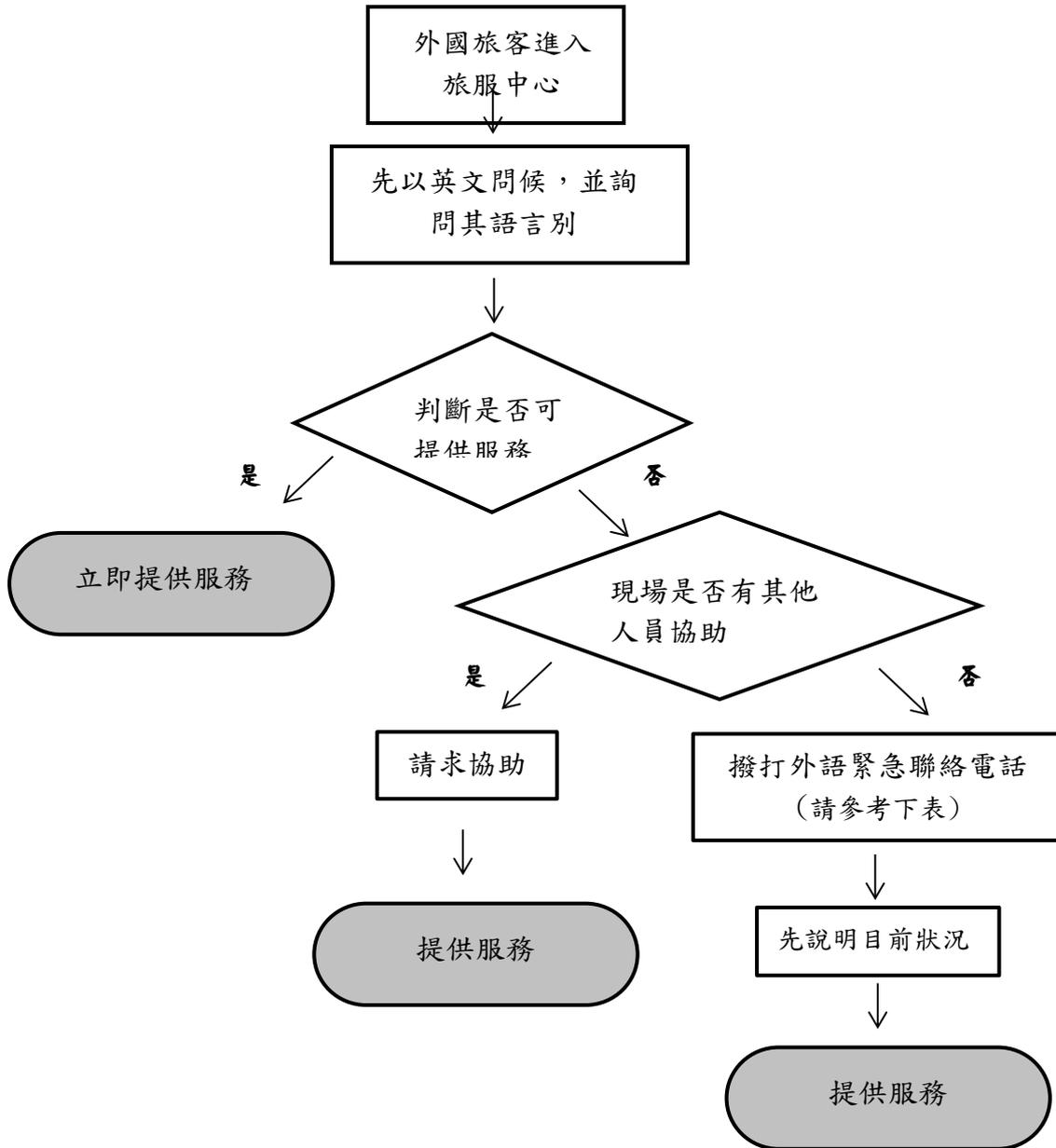
各旅遊服務中心遇有重大災難、重大事件或涉及人身安全疑慮等事宜時，

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



7.內部工作會議-業務討論暨教育訓練

截至111年8月8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3場次，其中包括「旅遊行程推薦及協助交通安排」、「台南市主題旅遊體驗與配套諮詢服務」、「台灣第一鹽散步路線」，因疫情趨緩，安排旅服同仁參與講師實體授課，並安排人員參與交通部觀光局辦理之教育訓練課程，每人教育訓練總時數達9小時以上。

編號	課程名稱	上課日期	學習性質	實體時數
1	旅遊行程推薦及協助交通安排	111-01-17	教育訓練	3小時
2	台南市主題旅遊體驗與配套諮詢服務	111-04-18	教育訓練	3小時
3	台灣第一鹽散步路線	111-08-08	教育訓練	3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
值班人員防疫自主管理檢查表 (新冠肺炎防疫措施)	每日	每日填寫檢查表

二、營運成效部分

(一) 因國際疫情嚴峻，截至今年8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111年8月底止，國內、外旅客諮詢共106,689人次。

2. 新營火車站旅遊服務中心：

本旅服中心自109年起至111年8月底止，國內、外旅客諮詢共14,008人次。

3. 高鐵台南站旅遊服務中心：

本旅服中心自109年起至111年8月底止，國內、外旅客諮詢共52,921人次。

(二) 其他足以展現成效之部分

1. 旅服人員協辦「2022台南市夜市金大FUN送」活動照片



2. 《旅行台南 APP》「尋找逃班的魚頭君」AR 電子集章活動照片

活動期間下載最新版《旅行台南 APP》，進行 AR 電子集章活動，累計點數，可至旅服中心兌換贈品(魚頭君口罩1個)



3. 臺灣國際蘭展搶先打卡送門票活動照片



貳、112年度申請補助計畫內容

一、營運管理新措施

因應國際疫情趨緩，國內針對外籍遊客入境管制規定逐漸寬鬆，針對112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112年度營運管理新措施，茲詳述如下：

- (一) 旅遊服務中心環境清消、值班人員自主管理
- (二) 彙整近期各縣市主要觀光活動，以利增加或異動旅遊行程規劃事宜。
- (三) 服務人員再提升

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

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。

二、申請經費

(一)申請補助項目及費用

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。

經費項目	單價	數量	預估經費	備註
行政助理 約用人員	579,318元	2 (人)	1,158,636元	約用人員一人每月的經費約43,737元(含勞健保、勞退費用)，聘期12個月(112年1月至12月)。 (1)薪資費用： 43,737x12=524,844元 (2)年終獎金:54,474元 全年度合計:579,318元
旅遊服務 中心服務 人員	281,364元	1(年)	281,364元	補助服務人員或計時人員薪資費用281,364元(含勞健保費用)。
場地租金	120,000元	1(年)	120,000元	補助交通場站旅服中心場地租金。
雜項支出	8,000元	12(月)	96,000元	每月補助旅服中心電信網路、水電費等雜項開支。
總計			1,656,000元	

三、預期效益及願景

綜上內容，台南市旅遊服務中心於112年度秉持優質服務理念，因應國境開放後，防疫措施逐漸寬鬆，外籍遊客諮詢服務人次將遽增，第一線服務人員維持熱忱接待服務精神外，更注意旅服中心內部環境清消，落實防疫指揮中心相關規定，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，協助推廣各樣觀光活動，創造本市觀光效益，讓外籍遊客深入了解台南歷史文化、古蹟建築、小吃美食等特色。