

檔 號：
保存年限：

教育部 函

地址：臺北市中山南路5號
聯絡人：林巧雲
電話：(02)7736-6229
Email：lincy5423@mail.moe.gov.tw

受文者：國立暨南國際大學

發文日期：中華民國105年6月29日
發文字號：臺教高(一)字第1050085596號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：「借問站」創新旅遊服務推廣計畫申請暨執行注意事項、借問站申請設置方式簡介(1050085596_Attach1.pdf、1050085596_Attach2.pdf)

主旨：函轉交通部觀光局105年度「借問站」創新旅遊服務推廣計畫申請暨執行注意事項及借問站申請設置方式簡介各1份供參，請查照。

說明：依據本部青年發展署105年6月20日臺教授青字第1050000376號暨交通部觀光局105年6月15日觀旅字第1055000970號函辦理。

正本：各公立大學校院(不含技術校院及空大)、各私立大學校院(不含技術校院)

副本：本部高等教育司

電2015-06-29文
交15-06-13章

擬：

- 一、將來文上傳公告系統。
- 二、文陳閱後，存查。

研發處副處長 蕭桂森
中心主任 蕭桂森

教授兼 楊德芳
研發處 楊德芳

105-07-07

秘書長 莊宗憲

105.7.12

副處長 蘇玉龍

105.7.12

1991
12/31



交通部觀光局 105 年度「借問站」創新旅遊服務推廣計畫 申請暨執行注意事項

中華民國 105 年 3 月 16 日第 105000459 號簽奉核可修正

- 一、**辦理依據：**依行政院 104 年 8 月 4 日院臺交字第 1040041343 號函核定「觀光大國行動方案（104-107 年）」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）補助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。

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）**推廣計畫提報：**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，應於 105 年 1 月 15 日前（以公文發文日期為準），依規定將推廣計畫（含電子檔，計畫範例格式如附件）連同正式公文送達本局，逾期不予受理。
- （二）**推廣計畫修訂：**本局組成專業團隊依相關評選指標及年度設置目標，書面審查申請單位所送推廣計畫並函復審查結果，申請單位應據以研提修正計畫，並於本局指定期限前送本局依「交

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」審議。

（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）**借問服務宣傳**：本局於 105 年第 3、4 季規劃辦理全國性借問站行銷宣傳活動，加強借問站服務知名度並捲動民眾走訪全臺特色借問站，期以人氣為熱心店家加持並產生口碑行銷效應。

六、補助原則：為推廣提供「借問站」創新旅遊服務，本局依下列原則補助申請單位辦理「借問站」相關行銷推廣作業及活動所需經費。

（一）**補助方式**：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」規定，研提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辦理。

（二）**補助項目**：

1. **「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，補助申請單位新臺幣（下同）3 萬元整為上限（採用發光招牌之補助上限修正為 6 萬元）。

2. **當地旅遊資訊及諮詢服務相關建置費用**：包括編製「借問站」服務手冊、「借問站」散步地圖及多語版電子摺頁等項目，每 1 新增據點本局依辦理項目多寡，補助申請單位 4 萬元整為上限。

3. **「借問站」服務相關宣傳推廣費用**：包括記者會、推廣活動或宣導品等項目，每 1 服務據點本局依辦理項目多寡，補助申請單位 3 萬元整為上限。



- (三) 補助比例：申請單位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%）。
- (四) 經費申撥：申請單位應於補助事項辦理完竣後一個月內依「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」規定，向本局申請核銷（至遲不得逾越 105 年 11 月 30 日）；本案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 105 年度預算者，得於申請核銷時檢附「將納入 106 年度預算證明書」為憑。
- (五) 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。
- (六) 結餘繳回：補助計畫如有結餘款，應按本局補助金額比例繳回，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) 協助設置單位妥善設置借問站形象識別標誌。
- (二) 協助建置「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。
- (三) 協助建置「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。
- (四) 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。
- (五) 協助定期更新當地旅遊資訊，並每月至現場輔導設置單位維護借問站相關服務品質。





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、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、其他注意事項：

- (一) 為協助申請單位提升「借問站」服務品質，本局應組成專業輔導團隊，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) 申請單位應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

3/22



Taiwan 交通部觀光局
THE HEART OF ASIA Tourism Bureau, MOTC

105年「借問站」

創新旅遊服務輔導推廣計畫

借問站申請設置方式簡介



6/60



Taiwan
THE HEART OF ASIA



計畫重點策略



鼓勵相關單位 推薦具台灣熱情待客特色設置單位



南投紙教堂



小琉球蜜仔番薯糖



台東 伽蘭安檢所

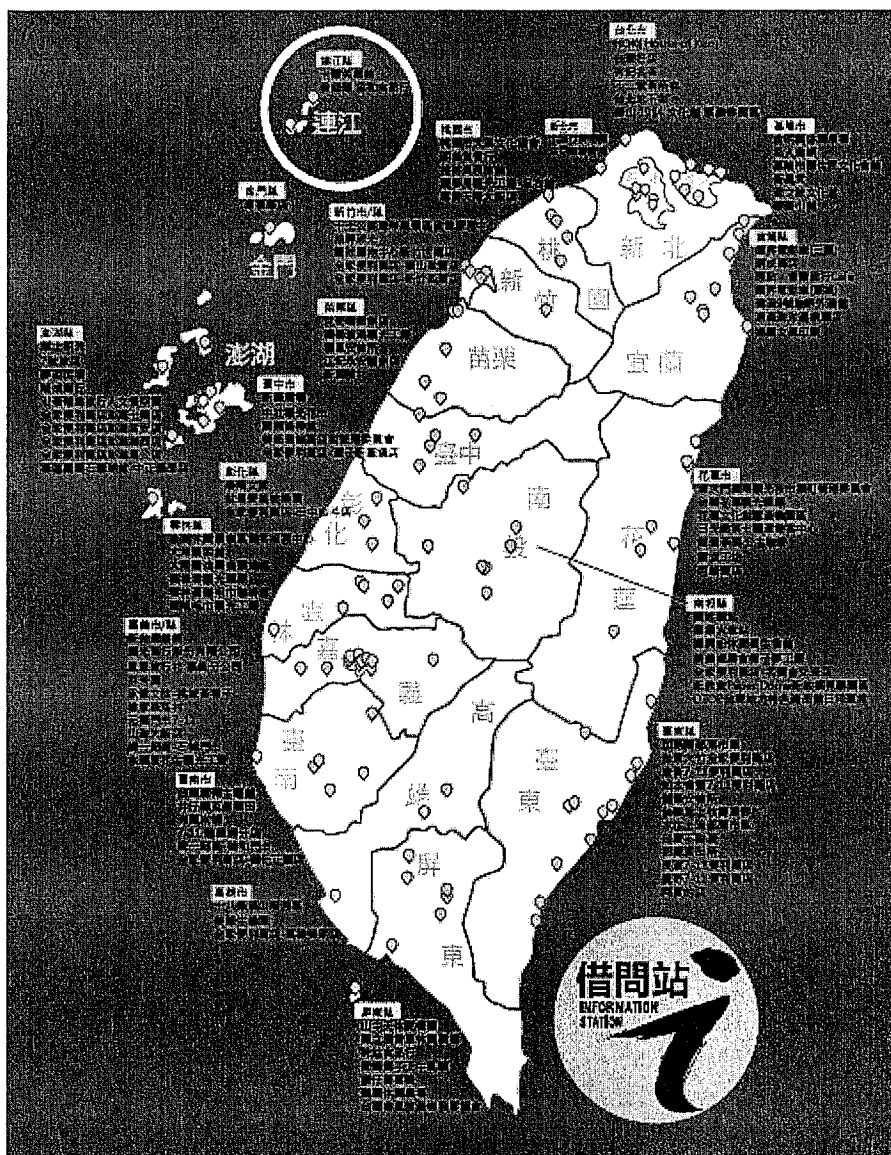


輔導並激勵設置單位參與感與榮譽感



整體推動作業以能展現台灣在地特色與優質便利的服務為原則。





全臺116家

8
50



Taiwan
THE HEART OF ASIA



新設借問站申請補助提案

壹、申請補助計畫內容

- 一、既有i-center旅遊服務體系及借問站現況說明
- 二、推薦設置單位資訊摘要表
- 三、推薦設置單位詳細資料表
- 四、協助設置單位建置項目說明
- 五、借問站整體輔導管理措施
- 六、借問站整體行銷推廣措施

貳、申請經費

- 一、申請補助項目及費用
- 二、自籌款項金額及比例

參、預期效益及願景

Handwritten signature or mark.



Taiwan
THE HEART OF ASIA



新設借問站評選流程

一、評選流程設計

為了評選出「友善、貼心、便利」借問站業者，增加旅遊的方便性及多元性。

第一階段：由各縣市政府、風景管理處(申請單位)篩選在地的友善業者

第二階段：由交通部觀光局成立評選團隊，針對借問站在台灣地區

借問站的「分布密度、廣度」與「業態特色」，決選出讓旅客能夠帶著愉悅的心出遊，問路容易、資訊易得的「借問站」。

資料統整與資格篩選

Google MAP釘點

【區域分析】針對旅服與借問站區域分布狀況提出初選建議

評選會議

【整體分析】針對總申請數量、預計設置數量來確認設置單位之數量

【業態分析】針對借問站多元特色篩選

【區域分析】全台分布狀況篩選

【目標】100個借問站(含26家借問站)

5

10/22



Taiwan
THE HEART OF ASIA



新設借問站評選理念

評選理念：友善、貼心、便利

項目	佔比	內 容 說 明
設置環境	30%	● 願意提供相關識別標誌與地圖資訊看板等裝設。整體環境整齊美觀 ● 有服務台或櫃檯，有服務人員可提供旅遊諮詢服務(非無人空間) ● 提供無線網路wifi、指引服務、加水服務
在地特色	30%	● 獲獎紀錄 ● 在地年資與經驗描述
地域條件	20%	● 位於在地觀光風景區附近，或是前往風景區的主要交通要道之一 ● 地理位置鄰近地區無旅遊服務中心 ● 營業時間可補足寄有旅服據點之休息時段，如24小時營業、晚間有營業
其他增值	20%	● 提供行李寄放服務 ● 提供自行車充氣、維修器材等 ● 提供多英文語言服務，或其他外文： ● 提供臨時充電服務 ● 提供洗手間借用服務
總分	(超過60分者，視為及格；超過80分者，為優先店家)	

1/2



新設借問站評選理念

標準借問服務設施項目

- ☐ 服務場所柱面或牆面同意設置標準識別招牌
(圓形服務標誌尺寸直徑30cm以上，夜間可發光)
- ☐ 服務場所入口明顯處同意張貼直徑20cm靜電
識別貼紙(圓形服務標誌尺寸直徑20cm以上)
- ☐ 服務場所內設置借問地圖資訊看板(地圖看板
尺寸40cmX60cm以上)
- ☐ 免費提供無線WiFi上網服務
- ☐ 提供親切的觀光旅遊簡易諮詢服務
- ☐ 服務人員應熟悉服務手冊內提供之各項觀光旅
遊服務資訊

特色借問服務設施項目

(請選擇適合者勾選，無則不要勾選)

- ☐ 繪製大型借問地圖資訊牆(__cm*__cm)
- ☐ 設置借問站摺頁架提供民眾免費索取摺頁。
- ☐ 提供洗手間借用服務。
- ☐ 提供免費飲水。
- ☐ 提供每次至少20分鐘3C產品免費充電服務。
- ☐ 提供自行車充氣與維修器材借用服務。
- ☐ 提供簡易外語諮詢服務，外語種類： _____
- ☐ 其他特色借問服務 _____。

24 小時免付費旅遊諮詢服務熱線
0800-011765

12/22



Taiwan
THE HEART OF ASIA



新設借問站進退機制規劃

退場機制：

- 由申請單位定期訪視紀錄，進行現勘輔導，了解借問站服務現況，並由天下雜誌團隊組成秘密客不定期抽查借問站，透過現勘了解服務現況與輔導建議
- 若借問站設置單位經民眾客訴，經確認事實，累計達2次以上，將由申請單位協助輔導，加強服務教育；若輔導成效不佳者，則以書面通報交通部觀光局與設置單位中止借問站相關識別標誌之使用權，並於10日內返還申請單位提供之各項軟硬體服務設施，塗銷服務場所內外一切有關「借問站」之圖文。

獎勵機制：

- 為給予業者服務熱情之肯定，特別設立獎勵機制。
- 定期獎勵優良服務之業者，頒發獎狀。或考量開放「借問站」形象LOGO讓店家申請開發特色產品。

13/12



Taiwan
THE HEART OF ASIA



新設借問站分類規劃

借問站類型分類：借問站，在網站上、文宣上的呈現，除了地區上的分類外，針對業者的服務類型，也根據「食、住、遊、購、行、服」分成六大分類，並針對服務的特色添加「24小時」、「洗手間」之標示。



「食」：餐飲、咖啡館



「宿」：飯店、民宿、度假村



「遊」：博物館、展覽館、旅行社



「購」：特產店、便利商店、禮品店、文創店



「行」：轉運站、計程車站、交通據點



「服」：公共服務、售票亭、安檢所、警察局



14/25



Taiwan
THE HEART OF ASIA

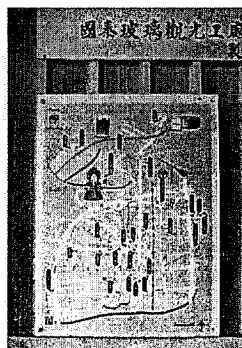


借問站會有哪些建置？

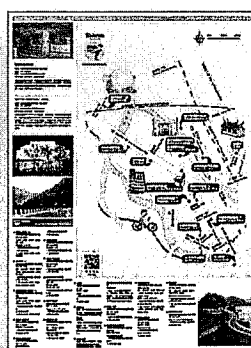
可發光招牌



地圖資訊看板



電子摺頁



服務手冊



借問站製作檔案提供：

<https://goo.gl/Lh3x7e>



Taiwan
THE HEART OF ASIA

其他製作規範說明

可依標準設計檔案支配色與風格規劃製作



性質	項目	規範說明
必要	A.靜電貼紙：直徑20cm(一個站點至少張貼1張)	使用靜電貼紙，張貼在門口/玻璃門上，張貼前請先清潔玻璃。 (由本局統一提供：一個借問站2張)
必要	B.借問站服務手冊：15X21cm(一個站點至少提供1本)	將借問站服務精神、理念與相關資訊，提供借問站之工作人員閱讀使用，提升其旅遊服務之參考。內容需包含該站點附近之食住遊購行資訊，並依據本局提供之範本檔案製作。(編製內容需同步提供給本局借問站網站製作使用)
必要	C.散步地圖電子摺頁(中英版、中日版)	需依據本局提供之範本檔案製作借問站附近5公里左右範圍之散步地圖摺頁電子檔。(編製內容需同步提供給本局借問站行銷網站製作使用)
必要	D.戶外招牌 尺寸：圓形直徑30 cm以上、厚度2cm，總長度40cmX寬30cm，厚度20cm	招牌需為可發光型式，材質建議以透明壓克力製作，並安裝於服務環境之戶外牆面或柱面。若因環境因素需調整招牌尺寸或材質，需提出修改方式，由本局審核同意。 原設計檔案之材質為透明壓克力一體成型製作，識別全彩亮面輸出強力貼。 原設計檔案之安裝方式為：牆面鑽孔、放入塑膠螺絲套、鎖上四個螺絲。
必要	E.地圖資訊看板(含下載QRcode貼紙)。地圖尺寸：60X40cm以上	材質建議以透明壓克力製作，內板3mm，外板5mm，需安裝於牆面或超過1cm之裝潢木板牆。(室內室外皆可) 安裝方式為牆面鑽孔(比對大小後鑽4個孔)鎖上小螺絲，放上壓克力後版，再鎖上前面的圓柱帽。若因環境因素需調整招牌尺寸或材質，需提出修改方式，由本局審核同意 另應規劃電子摺頁下載之QRcode。

16/22



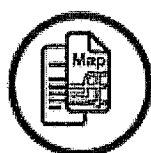
Taiwan
THE HEART OF ASIA



借問站會遇到什麼問題？



無線網路分享



電子摺頁下載



簡易旅遊諮詢



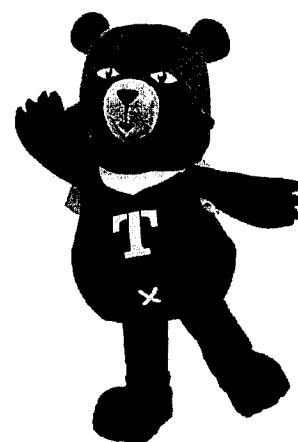
洗手間指引



茶水指引



景點推薦



13/22

- 需納入所轄區域內的既有借問站
- 可規劃地方記者會、名人踩線路線、民眾小旅行...實體活動。

[illegible][illegible][illegible]

「**天衣無縫**」與「**無懈可擊**」
「天衣無縫」與「無懈可擊」都是形容事物完美無缺，沒有破綻。但兩者用法略有不同。「天衣無縫」多指事物完美無缺，如：「她的表演天衣無縫，贏得觀眾的掌聲。」「無懈可擊」則多指事物堅固，難以攻破，如：「他的辯論無懈可擊，令對方無從招架。」



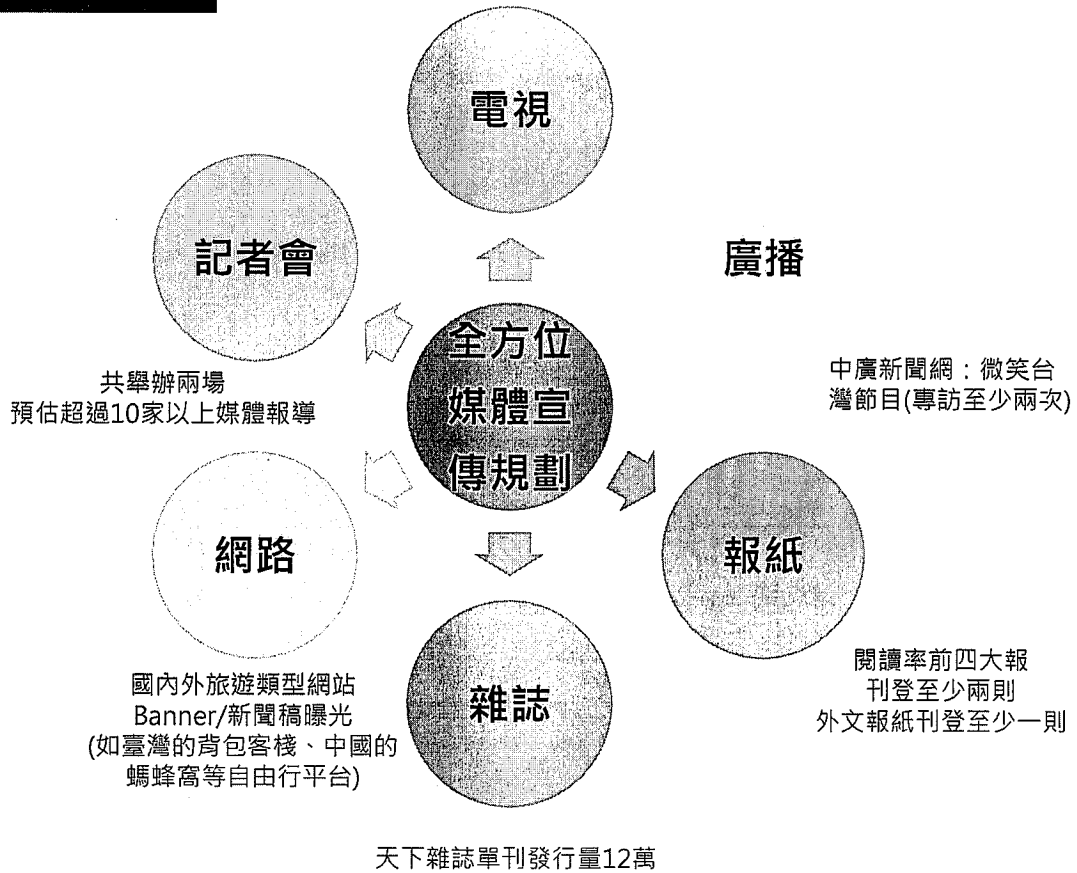
Taiwan
THE HEART OF ASIA



整體行銷推廣工作

媒體宣傳規劃

製作30秒短片(共兩支)



19/5/22



Taiwan
THE HEART OF ASIA



借問站活動網站建置



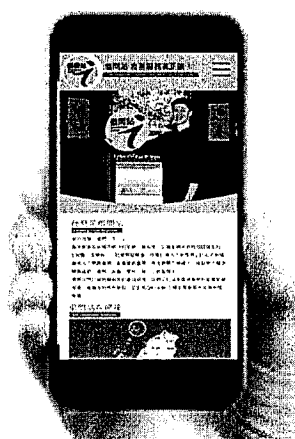
✓ 製作R.W.D.網站(多螢閱讀：桌機、平板、手機)

✓ 中、英、日版本切換

✓ 新增借問站店家資料及Google Map導航

✓ 全台借問站周邊景點查詢

✓ 散步地圖及電子摺頁下載



2/12

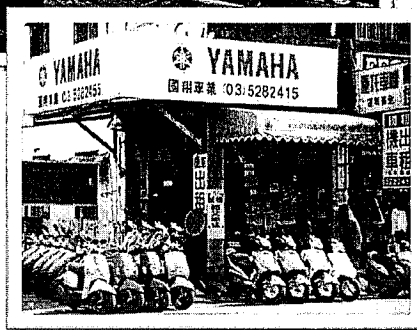
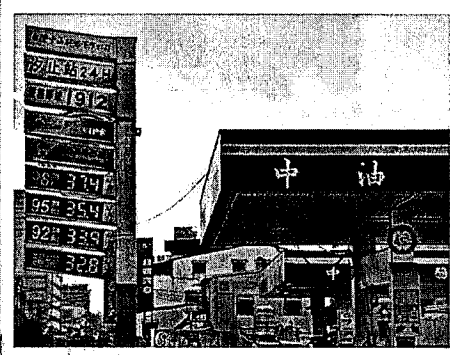


Taiwan
THE HEART OF ASIA



新設借問站期待更多元的業態

台灣有各種特別各業，期待105年能夠更多特別的業態加入，例如：加油站、
寵物店、出租車行、柑仔店、菜市場





Taiwan
THE HEART OF ASIA



新設借問站執行輔導諮詢作業

成立單一窗口

天下雜誌股份有限公司/林如茵小姐

電話 | 02-2507-8627#396

手機 | 0928-268967

信箱 | candylin@cw.com.tw

candyruin@gmail.com

Handwritten signature or initials.

