

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硬體服務設施，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

走訪全臺借問站並捲動民眾參與，期鼓勵設置單位積極參與「借問站」相關服務。

- (三) 申請單位或設置單位倘自籌全數經費辦理「借問站」設置作業，並符合本局所訂相關軟硬體服務規範，申請單位報經本局同意後，得併納借問站相關行銷宣傳活動，且不受本局年度推動借問站申請設置期限之限制；惟該「借問站」提供服務期間仍應持續接受申請單位與本局之現勘輔導。
- (四) 為拓展借問站設置範圍並避免過度集中設置之資源浪費，各借問站服務區域（距離 5 公里或步行 30 分鐘）內，申請單位不得同意增設其他借問站（經既有借問站設置單位同意或服務時間互補者不在此限）。
- (五) 設置單位倘因故停止提供借問站相關服務時，應主動通報申請單位，並應於停止提供服務之日起 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。
- (六) 申請單位之申請補助文件有隱匿不實或造假情事、辦理補助事項之成效不佳或未依本局所定補助範圍或項目支用補助經費，或有虛報、浮報情事者，應依本局所定期限繳回該部分之補助經費。
- (七) 本注意事項未盡事宜，概依「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」相關規定辦理，本局並得視實際需要調整與補充之。