

借問站設置單位注意事項

一、**緣起：**為營造優質友善旅遊環境並發揚「相借問」的臺式熱情，交通部觀光局爰規劃產業跨域合作機制，協助中央各機關(構)、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)依觀光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。

二、申請單位：

- (一) 中央各機關(構)
- (二) 直轄市及縣(市)政府
- (三) 本局所屬國家風景區管理處

三、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。

四、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。

五、 **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。

六、 **其他注意事項：**

(一) 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。

(二) 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。

- (三) 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(一般地區距離 5 公里或步行 30 分鐘；直轄市都會區距離 3 公里或步行 20 分鐘)內，申請單位原則不得同意增設其他借問站，惟經既有借問站設置單位同意或服務時間互補者不在此限。
- (四) 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。