



本年度行銷亮點
主視覺展現105處
旅服人員的活潑熱情



i-center旅遊服務體系
服務品質提昇作業
工作說明會

執行單位：遠見天下文化出版股份有限公司
專案負責人：陳蕙棻 資深經理

考核說明

考核期程說明

時間	事項
4月底	4/25(一)考核計畫說明會(37處主管單位)
5-6月	專案輔導作業
5-8月	i督導考核作業-第一次不定期考核(105處中心)、 ii督導考核作業-定期考核(37處主管機關)
7-8月	iii督導考核作業-第二次不定期考核(神秘客調查)
5-8月	地方遊客中心訪查(約50處中心)
7-8月	網路活動
9月中	督導考核作業檢討會
10月	成果發表會暨實地觀摩
11月	i-center U trust 特刊

- **輔導對象**

「104年度i-center旅遊服務體系服務品質提昇作業」團體排名評比成績距第1名15分以上之主管單位。

◎觀光局將發文通知專案輔導內容說明。

- **輔導時間**

105年5-6月底，受輔導單位擇週間(週一至週五)、半天(上午或下午)進行。(實際日期，將由《遠見雜誌》與受輔導單位連繫後確認)

◎專案輔導結果將予以排名，並選出1名最佳進步獎，於特刊中特別報導。

• 輔導方式



• 評比成員

將組成專家學者輔導考評小組至少3人執行專案輔導，由具觀光產業、休閒遊憩、旅遊服務品質等相關專業背景之學者或專業人員擔任，並由計畫主持人、協同計畫主持人或計畫成員率隊辦理專案輔導。

- 交通部觀光局代表
- 《遠見雜誌》計畫主持人、協同主持人或計畫成員
- 具觀光產業、休閒遊憩、旅遊服務品質等相關專業背景之學者或專業人員

i督導考核- 第一次 不定期考核

5-8月

- 受評單位 共105處旅服中心，
分三層級的不同評核細項
- 考核方式 以不通知方式由專人走訪各點，進行評核
- 評比項目
 - 1.旅遊服務的便利性
 - 2.硬體設備之完善程度及正常運作
 - 3.外語及專業解說能力
 - 4.諮詢內容滿意度
 - 5.服務內容提供情況
 - 6.內部管理制度執行（含文宣品庫存管理）

◎第一次不定期考核表內容，係由104年考評內容、評核後建議與各長官討論後調整，並進行三次試評測試，與各長官確認後定案。

分數佔比30%

•105處受評單位

第1層級：桃園國際機場旅客服務中心、高雄國際機場旅客服務中心、松山機場(國際線)旅遊服務中心，計3處。

第2層級：地方政府位於北部、中部、南部、東部及離島地區重要交通場站所建置之旅遊服務中心計47處，與澎湖及馬祖國家風景區管理處管轄之旅遊服務中心計3處，合計50處。

第3層級：各管理處所屬遊客中心計52處。

i督導考核- 第一次 不定期考核

5-8月

- 評比成員

以選定大學以上觀光產業、休閒遊憩、旅遊服務品質等相關專業背景之小組人員（至少1人）為不定期考核人員。

i督導考核- 第一次 不定期考核

5-8月

• 評比考核前注意事項

原規範提醒-上班時間無間斷提供服務（各中心依對外公告之服務時間為主，中午應繼續提供服務，服務人員離座時應擺放暫離牌，除用餐時間或特殊情形，不得離開超過五分鐘。）

◎請三層級主管機關於5/13(五)前提供「105處旅服中心服務時間調查表」。

ii督導考核- 定期考核

5-8月

- 受評單位 37處主管機關
- 考核方式 以書面審查方式，進行評核
- 評比項目
 - 1.是否確實執行每日工作日誌
 - 2.文宣安全庫存管理
 - 3.外語服務
 - 4.交通部觀光局教育訓練情形
 - 5.各旅服中心教育訓練情形
 - 6.去年缺失狀況改善情形
 - 7.創新作為

分數佔比30%

• 評比成員

將組成專家學者輔導考評小組至少3人執行專案輔導，由具觀光產業、休閒遊憩、旅遊服務品質等相關專業背景之學者或專業人員擔任，並由計畫主持人、協同計畫主持人或計畫成員率隊辦理專案輔導。

- 交通部觀光局代表
- 《遠見雜誌》計畫主持人、協同主持人或計畫成員
- 具觀光產業、休閒遊憩、旅遊服務品質等相關專業背景之學者或專業人員

ii督導考核- 定期考核

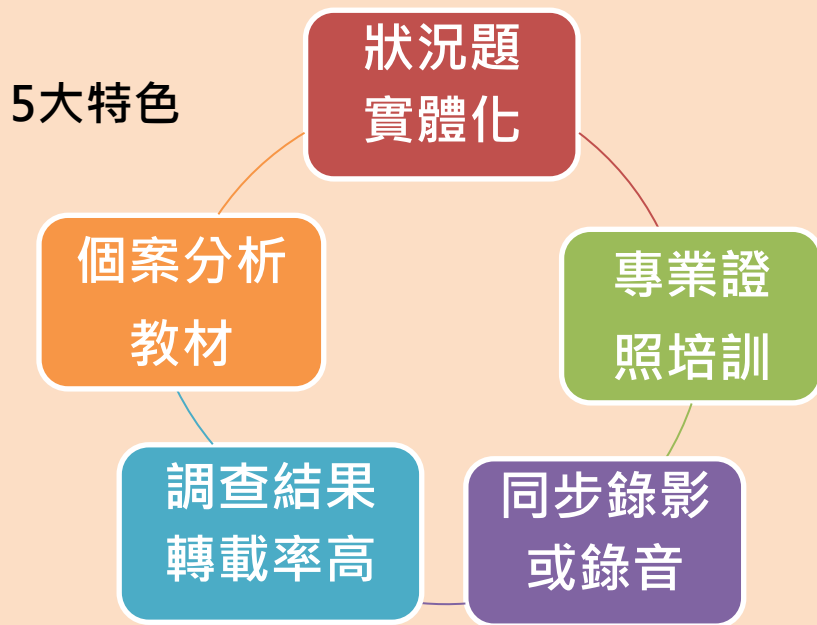
• 協請主管機關於5/31(二)前提供以下資料

1. 「105年督導考核作業-定期考核基本資訊調查表」，逾時不候。
(內容包含：2015年5月至2016年5月服務人次、人員組織、外語能力)
2. 督導考核作業錄「攝影同意授權書」。
3. 請各中心提供一張旅服人員照片，以及旅服人員之「肖像授權同意書」，供本年度i-center行銷主視覺設計。(需1MB以上、照片中人物至多1-2人，拍攝背景以旅服中心為主，並展現服務熱情。)

iii督導考核- 第二次 不定期考核 (神秘客調查)

- 受評單位 從37處主管機關抽出轄下旅服中心
- 調查方式 以不通知方式由神秘客出狀況題

7-8月



◎ 受評單位需簽署
錄攝影、錄音同意書

總分數佔比40%

iii督導考核-
第二次
不定期考核
(神秘客調查)

7-8月

- 評比成員

博智全球服務管理有限公司

~遠見服務業大調查11年唯一指定合作單位~

遠見服務業大調查，被產業界稱為臺灣服務業奧斯卡，每年希望參與評核企業與單位百來家(皆為知名大型企業)，專業公正調查具公信力，受產官學與民眾肯定與，每年調查結果更跨媒體、專業調查公司、企業、政府單位、學界轉載、與相關研究運用，2013年公部門之1999服務也終於名列其中。

今年三階段督導考核作業 考核結果 與去年不同

- 今年度督導考核作業結果全名次將於活動網站以及「i-center U trust特刊」中公佈。
- 由今(105)年度考核結果起算，連續數年考核結果不理想(考核成績距第1名15分以上)且經專案輔導未有改善者，將酌減營運補助費用。

縣市政府 地方遊客中心訪查

5-8月

- **受評單位** 查訪各縣市政府使用旅遊服務統一識別標誌(i-center)之遊客中心(約計50處)。
- **訪查目的** 建置各地方遊客中心基本資訊，以及評估服務品質現況
 - ◎ 縣市政府地方遊客中心訪查，不列入105年督導考核計分
- **訪查方式** 以不通知方式由專人走訪各點，進行訪查

縣市政府 地方遊客中心訪查

5-8月

•訪查項目

- 1.旅遊服務的便利性
- 2.硬體設備之完善程度及正常運作
- 3.外語及專業解說能力
- 4.諮詢內容滿意度
- 5.服務內容提供情況
- 6.內部管理制度執行（含文宣品庫存管理）

•訪查成員

以選定大學以上觀光產業、休閒遊憩、旅遊服務品質等相關專業背景之小組人員（至少1人）為不定期考核人員。

- 協請主管機關(各縣市政府)提供之資料

1.請於5/13(五)前提供「縣市政府遊客中心服務資訊調查表」

(內容包含：聯絡資料、服務項目與營業時間等)

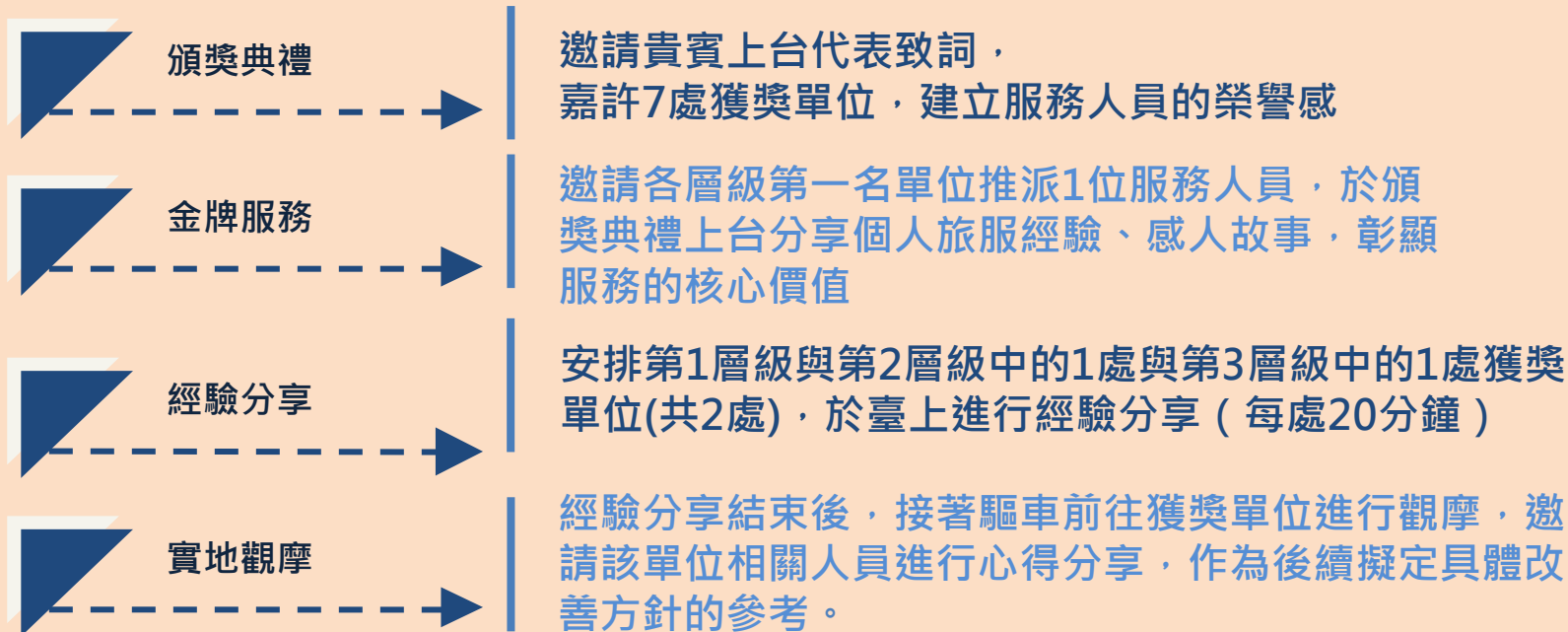
2.請於5/31(二)前提供「縣市政府地方遊客中心基本資訊調查表」暨相關佐證資料

(內容包含：2015年5月至2016年5月服務人次、人員組織、外語能力、教育訓練)

成果發表 暨頒獎典禮

2016年10月 10：00~14：00

交通部觀光局旅遊服務中心1樓/實地觀摩單位



- 獲獎單位共7處

- 第1層級：觀光局所屬旅客(旅遊)服務中心**1**名

- 第2層級：觀光局輔導補助各地方政府及相關單位旅遊服務中心 **3** 名

- 直轄市：**1**名

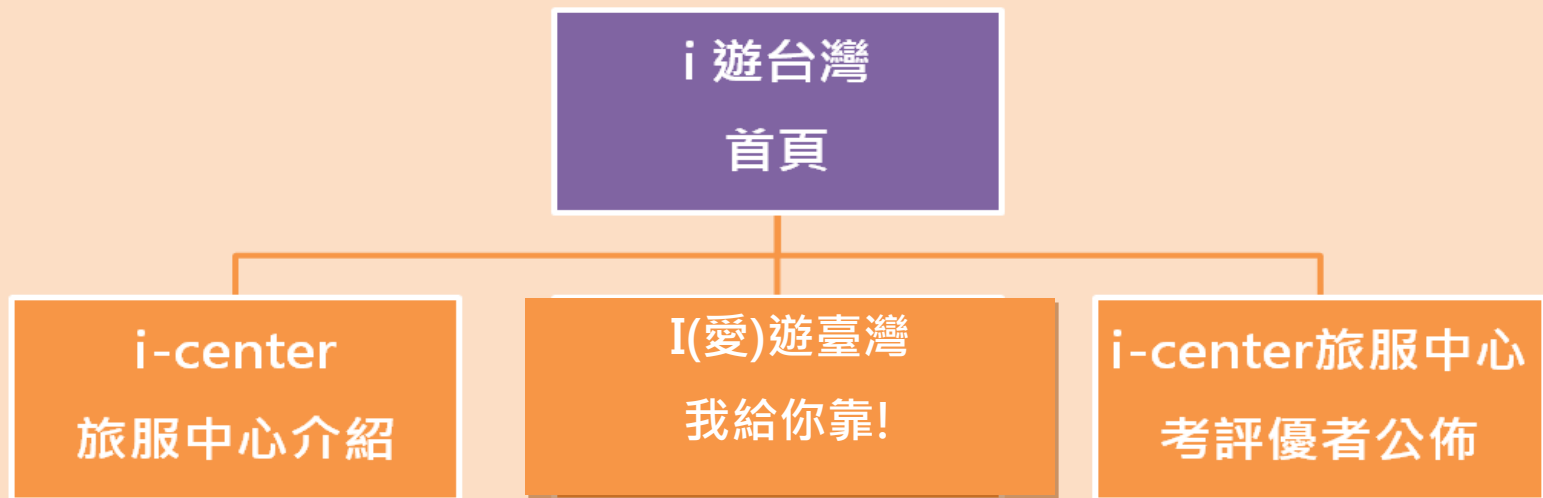
- 非直轄市：**2**名

- 第3層級：觀光局所屬各國家風景管理處遊客中心 **3** 名

- 觀摩單位

- 第1及第2層級中的4處獲獎單位中，選擇**1**單位進行觀摩(由觀光局核定)；
第3層級中的3處獲獎單位中，選擇**1**單位進行觀摩(由觀光局核定)。

- 若實地觀摩單位非位於北區，將擇期舉辦。



2016年7月-8月
提高認知、強化好感、促進認同

2016年10月
成果傳遞

- 遠見別冊報導

- 獲獎單位共**7處單位(及個人)**。
- 專案輔導**1名最佳進步獎**。
- 針對成果發表會上「五星旅服人員」進行**故事採訪報導**。

- 宣傳曝光

- 擺放於105點旅服中心、提供索取
- 《遠見》或《30》雜誌夾寄
- 發行量2000份



故事行銷旅服中心，提昇能見度！

提醒事項

- 前一年度各單位之優缺點改善項目資料尚未交回的單位，請於5/9前補交，以利相關資料上呈觀光局。

備註:無繳交單位今年-定期考核-之「去年缺失改善(3%)」此欄項分數以零分計算

缺失改善未繳交單位

請務必於5/9前補交

今年評分表調整說明

- 請依E-MAIL附件修正版為主

本年度新增縣市政府遊客中心品質狀況訪查表

意見交流與討論

臺灣最



I-center, U trust