

## 交通部觀光署 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：145

傳真：04-23323357

電子郵件：francis@tad.gov.tw

受文者：臺東縣政府

發文日期：中華民國114年8月4日

發文字號：觀旅字第1145001423號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如說明四 (A15010000H\_1145001423\_doc2\_Attach1.pdf、  
A15010000H\_1145001423\_doc2\_Attach2.pdf)

主旨：為提升服務品質，今（114）年度本署將辦理i-center旅遊服務體系評比及績優借問站遴選作業，請貴府、處、中心惠予配合辦理並協助提供所需資料，俾利工作順利執行，請查照。

說明：

- 一、為了解各旅遊服務場域服務現況，今年度本署委託策匯國際整合行銷有限公司規劃自8月15日起至10月24日止，針對132處i-center旅遊服務體系據點（3處旅客服務中心、56處旅遊服務中心及73處遊客中心）透過書面查核、神秘客查核等方式辦理評比作業；另同步自8月15日至10月30日止辦理績優借問站遴選。上揭經綜合評比績優者，本署將辦理公開表揚作業。
- 二、有關受評比i-center之旅遊服務體系據點，倘近期因天災及場域裝修等因素致關閉服務場域，無法於上揭指定期間配合辦理相關評比作業，請於114年8月13日（星期三）

交通及觀光發收文:114/08/04



1140178173

有附件



函復本署。

三、旨揭工作事項辦理時程如次：

(一)「i-center旅遊服務體系評比作業」：

- 1、書面查核：各受評單位準備所需資料請於8月15日至10月1日前上傳至指定雲端 (<https://reurl.cc/z5rVYa>)。
- 2、神秘客查核：安排神秘客自8月11日起至10月24日止，至各服務據點查核。

(二)「績優借問站遴選」：

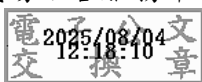
- 1、第一階段：推薦轄管績優借問站並於指定期間(8月15日至9月15日)提供相關書面資料上傳指定雲端 (<https://reurl.cc/NxGvAn>)，每單位至多推薦2處。
- 2、第二階段：本署將邀集專家學者就上揭所提績優借問站書面資料進行評分排序，選出25處借問站進入下一階段。
- 3、第三階段：由專家學者至上揭通過書面審查之25處借問站實地走訪，遴選出10家績優借問站，由本署公開表揚。

四、隨函檢附「i-center旅遊服務體系評比據點」及「績優借問遴選簡章與報名須知」各1份，請協助辦理。另餘相關資料請至雲端 (<https://reurl.cc/RkON0Z>) 下載參考。

五、倘對前開作業有疑問，請洽詢本案專案人員策滙國際整合行銷有限公司，吳小姐（聯絡電話：02-77480806分機205、Email:scsoffice@scsinte.com.tw）

正本：各直轄市、縣市政府(連江縣政府除外)、本署旅遊服務中心、臺灣桃園國際機場  
旅客服務中心、高雄國際機場旅客服務中心、各國家風景區管理處

副本：策匯國際整合行銷有限公司



裝

訂

線

