

# 交通部觀光署輔導直轄市、縣（市）政府辦理旅遊服務中心、遊客中心及借問站服務作業要點總說明

交通部觀光署為營造友善旅遊服務環境，輔導直轄市、縣（市）政府於交通場站設置旅遊服務中心，轄內重要風景遊憩據點設置遊客中心，並由本署輔導直轄市、縣（市）政府結合民間業者設置借問站，特訂定本作業要點共計九點，其重點如下：

- 一、訂定目的。(第一點)
- 二、補助對象。(第二點)
- 三、旅遊服務中心、遊客中心及借問站名詞定義。(第三點)
- 四、本要點實施範圍。(第四點)
- 五、申請計畫審查、核定及變更時辦理方式。(第五點)
- 六、核銷方式及應備文件。(第六點)
- 七、執行機關實質審查有相關情事之程序。(第七點)
- 八、考核評鑑、輔導制度。(第八點)
- 九、對補助對象撤銷、廢止補助等情事。(第九點)

## 交通部觀光署輔導直轄市、縣（市）政府辦理旅遊服務中心、遊客中心及借問站服務作業要點

規定	說明
<p>一、交通部觀光署（以下簡稱本署）為營造友善旅遊服務環境，提供旅客旅遊資訊及諮詢，以提升觀光旅遊服務品質，爰訂定本作業要點。</p>	<p>一、本要點訂定目的。</p> <p>二、依據發展觀光條例第八條第一項：中央主管機關為配合觀光產業發展，得視需要於國際機場及商港設旅客服務機構；或輔導直轄市、縣（市）主管機關於重要交通轉運地點，設置旅客服務機構或設施。本署輔導直轄市、縣（市）政府推動旅遊服務中心、遊客中心服務。另依據 Tourism 2025—臺灣觀光邁向 2025 方案中 i-center 品牌化及商業模式推廣計畫，本署輔導直轄市、縣（市）於觀光旅遊重點地區結合民間業者設置借問站，營造友善旅遊服務環境。</p>
<p>二、本作業要點所稱補助對象為直轄市、縣（市）政府。</p>	<p>本作業要點補助對象。</p>
<p>三、本作業要點用詞定義如下：</p> <p>（一）旅遊服務中心：直轄市、縣（市）政府於國內主要航空站、鐵路車站、高速鐵路車站、捷運站、碼頭及客運轉運站等重要交通節點，依旅遊服務中心統一形象識別系統建置之觀光旅遊諮詢及資訊服務據點。</p> <p>（二）遊客中心：直轄市、縣（市）政府於轄內重要風景遊憩據點，依遊客中心統一形象識別系統建置之觀光旅遊諮詢及資訊服務據點。</p> <p>（三）借問站：直轄市、縣（市）政府輔導轄內提供食、宿、遊、購、行等觀光旅遊相關服務之民間產業，依借問站統一形象</p>	<p>一、旅遊服務中心、遊客中心及借問站名詞定義。</p> <p>二、旅遊服務中心所指稱重要交通場站採列舉性方式，依據本署訂定旅遊服務中心統一識別形象建置，提供旅客北、中、南、東及離島區域型觀光旅遊諮詢及資訊。</p> <p>三、遊客中心為依據本署訂定遊客中心統一識別形象建置，提供旅客遊憩據點所在地及周邊地區觀光（跨鄉鎮或跨縣市）旅遊資訊。</p> <p>四、借問站為依據本署訂定借問站統一識別形象建置，提供旅客以店家為據點出發，周遭步行可及或當地鄉鎮旅遊資訊。</p>

<p>識別系統建置之觀光旅遊諮詢及資訊服務據點。</p>	
<p>四、補助對象辦理下列事項，得提出申請計畫書向本署申請補助：</p> <p>(一) 旅遊服務中心營運管理。</p> <p>(二) 旅遊服務中心、遊客中心建置硬體服務設施。</p> <p>(三) 借問站服務設施建置、行銷推廣。</p> <p>前項申請計畫書提報內容、補助項目、補助額度、審查程序及補助對象應配合辦理事項等，由本署另訂申請須知或作業規定公告。</p>	<p>一、補助事項之範圍。</p> <p>二、第一項第一款補助範圍，包含服務人員薪資、場地租金及電信網路水電費雜項開支等相關辦理旅遊服務中心營運管理費用。</p> <p>三、第一項第二款補助範圍，包含所需基本硬體設施如招牌、服務櫃台、背後形象牆、摺頁架、椅子等及相關施作工程所需費用，本項目採一次性補助。</p> <p>四、第一項第三款補助範圍，包含協助民間業者建置借問站所需形象識別標誌相關建置費用、當地旅遊資訊及諮詢服務相關建置費用及行銷推廣費用。</p> <p>五、為使本作業要點補助範圍有明確依據，並達公示效果，爰規定公告之，另相關補助項目、補助額度、審查程序、補助對象應配合辦理事項等，由本署另訂申請須知或作業規定公告，並刊登於本署行政資訊網，以使補助對象可資依循。</p>
<p>五、申請計畫書經本署依前點規定審查通過後，予以核定。</p> <p>前項核定計畫需辦理變更者，應以書面報請本署同意。</p>	<p>計畫之審查、核定及變更時辦理方式。</p>
<p>六、補助對象應依核銷(撥)規定彙整表(如附件一)所列補助項目、期別檢具請款文件(附件二至附件五)於期限內申請核銷(撥)，並依下列規定辦理：</p> <p>(一) 補助款應專款專用，不得有挪用或與申請計畫目的不符之情事。</p> <p>(二) 同一申請計畫不得重複申請補助。但已於申請計畫明列與不同機關分工執行項目並獲本</p>	<p>核銷(撥)方式及應備文件。</p>

<p>署核定者，不在此限；其總經費及分攤表向各機關申報金額仍須一致。</p> <p>(三) 辦理申請計畫所需經費應納入預算作業，所需經費縮減時，將按比例縮減核撥補助款，結報核銷(撥)時有結餘款，應按比例繳回。</p>	
<p>七、補助對象依前點所送核銷(撥)文件不符規定，若情形可補正者，本署得先通知限期改善。</p>	<p>對核銷(撥)文件不符規定時，如可補正者得令其補正；屆期不補正再依第九點規定辦理。</p>
<p>八、本署得定期委由公私立機構、法人團體辦理旅遊服務中心、遊客中心考核評鑑或借問站服務品質輔導作業。</p> <p>補助對象對前項考核評鑑或服務品質輔導作業應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。</p>	<p>一、旅遊服務中心、遊客中心考核評鑑或借問站服務品質輔導機制。</p> <p>二、借問站屬性為民間業者，本署以現勘輔導方式，以實際了解現況並維護其服務品質。</p> <p>三、補助對象應配合考核評鑑或服務品質輔導作業。</p>
<p>九、補助對象有下列情事之一者，本署得駁回補助申請；已補助者，得撤銷或廢止之，並得視情節輕重令其返還各該補助之全部或一部：</p> <p>(一) 以詐欺、賄賂、脅迫或其他不正當之方法獲得補助。</p> <p>(二) 申請文件、資料隱匿或虛偽不實。</p> <p>(三) 補助項目已依其他法令規定獲得相同性質之補助(貼)。</p> <p>(四) 未依核定計畫項目執行。</p> <p>(五) 其他違反本作業要點情事。</p> <p>有前項第一款或第二款所定情事者，本署得自處分作成時起，對該補助對象停止提供本署之各項獎勵或補助(貼)三年。</p>	<p>對補助對象之申請駁回、撤銷補助、廢止補助、返還補助及停止獎勵或補助(貼)等情事。</p>

附件一

核銷（撥）規定彙整表

補助對象	項目	期別	檢具文件	請款期限	備註
直轄市、縣（市）政府	旅遊服務中心營運管理補助費用	第1期： 50%	1. 領據（附件二）。 2. 納入預算證明。 3. 總經費及分攤表（附件三）。 4. 前一年度補助辦理旅遊服務中心營運管理計畫結案資料（前一年度未接受本署補助者免附）。 5. 旅遊服務中心服務人員簽到退資料（至少10日以上）或其他足以證明該旅遊服務中心於年度1月1日起即正常營運之相關資料。	當年度6月30日前	1. 直轄市、縣（市）政府領據依機關自訂格式。應有機關首長、會計、出納或經辦人之簽章，及金融機構存款行庫、帳號。 2. 經費支出明細表應列明全部實支經費總額。 3. 總經費及分攤表應含各補助單位實際補（捐）助金額及自籌經費，各機關申報金額。
		第2期： 50%	1. 領據（附件二）。 2. 納入預算證明。 3. 總經費及分攤表（附件三）。 4. 當年度上半年（1至6月份）旅遊服務中心營運成果。	當年度10月31日前	
		核銷報結	1. 總經費及分攤表（附件三）。 2. 經費支出明細表（附件四）。 3. 當年度營運管理成果資料。 4. 攝影著作授權使用書（附件五）。	次年度3月31日前	
	旅遊服務中心、遊客中心建置費用	-	1. 領據（附件二）。 2. 納入預算證明。 3. 總經費及分攤表（附件三）。 4. 經費支出明細表（附件四）。 5. 契約書影本。 6. 結算驗收證明書。 7. 施工成果報告。	建置完竣後1個月內	
	借問站建置及行銷推廣費用	-	1. 領據（附件二）。 2. 納入預算證明。 3. 總經費及分攤表（附件三）。 4. 經費支出明細表（附件四）。 5. 攝影著作授權使用書（附件五）。 6. 成果報告。	當年度11月30日前	

附件二

領 據

茲領到交通部觀光署補助○○（機關名稱）辦理「○○○○○○○○」計畫經費計  
新臺幣○○○萬元整。

此據

交通部觀光署

撥款銀行：○○銀行○○分行

帳號：○○○

戶名：○○○○○

承辦機關

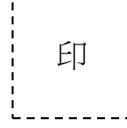


經辦人

主辦出納

主辦會計

機關首長



中 華 民 國○○○年○○月○○日



附件四

受交通部觀光署補助計畫總經費支出明細表

計畫名稱：							
受補助單位：							
項次	項 目	內 容	單 位	數 量	單 價	複 價	經 費 來 源
1	○○費	1. ○○○○					1. 交通部 觀光署 補助○ 萬元 2. ○○單 位補助 ○萬元
		2. ○○○○					
		3. ○○○○					
		4. ○○○○					
		5. ○○○○					
2	○○費	1. ○○○○					1. 交通部 觀光署 補助○ 萬元 2. ○○單 位補助 ○萬元
		2. ○○○○					
	合 計	—	—	—			

填表人

會計

機關首長

## 附件五

# 攝影著作授權使用書

本□□（府、局、公所、協會…）無償授權交通部觀光署，得以上映、播送、口述、傳輸、展示、散布、印刷等公開方式，重製本□□（府、局、公所、協會…）「○○○○○○○（本署核定補助之計畫名稱）」攝影著作○○幅，如後影附（請加蓋騎縫章），並得為製作相關宣傳品之使用。

受補助單位： (簽章)

授 權 人： (簽章)