

「台灣觀巴」工作計畫

112年9月15日

壹、計畫目的

本計畫旨在針對「台灣觀巴」之規劃、建置執行、輔導、查核及退場等事項建立機制與標準。

貳、「台灣觀巴」簡介

一、「台灣觀巴」定義

由旅行業者依據本計畫，規劃設計具備服務品質、操作標準及品牌形象的套裝旅遊行程，提供國內外觀光客從飯店、交通場站到臺灣觀光遊樂地區之便捷、友善，定期出發且具固定行程的導覽套裝旅遊服務。

二、「台灣觀巴」特色

以「深度旅遊」為特質，以「豐富、便捷及多元」為特色，豐富【主題包含養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者)、人文古蹟、網紅打卡、話題性活動、部落文化體驗、秘境探訪、傳統工藝巡禮、手做體驗等行程】、便捷(提供自該行程區域之機場、車站、捷運站等重要交通據點或飯店接送旅客去程及回程之專人專車全程運輸服務)及服務類型多元化(導覽、餐飲或住宿等服務皆包含在內)。行程須具備國際市場潛力，以精緻體驗、在地深化之主題旅遊為基礎行程；進一步評估市場及顧客反映。另可融合時令及時事概念彈性規劃(例如：阿里山行程可配合4季景色變換，分別設計夏季日出雲海及春季櫻花行程等)，豐富行程內容，以符合遊客「價值」(超值或等值)期待。

三、「台灣觀巴」營運業者

臺灣各地區(含馬祖地區)有意願經營「台灣觀巴」套裝旅遊行程(以下稱行程)之旅行業者(以下簡稱業者)。

四、「台灣觀巴」軟、硬體需求

(一)「台灣觀巴」車輛

每一行程使用之車輛須為合法營業用交通工具，外觀以彩繪台灣觀巴統一形象識別標誌為原則，且符合相關公路監理法規，車上並須提供免費無線網路供旅客使用。

(二)統一形象識別標誌

由交通部觀光署(以下簡稱本署)授權或提供「台灣觀巴」(Taiwan Tour Bus)證明標章，作為「台灣觀巴」之認證專用名稱及標誌，並應用於車輛車體內外、場站、文宣及相關物品上。

(三) 駕駛人員

具有合格駕駛執照之駕駛員，並著「台灣觀巴」服務背心。

(四) 服務人員

每輛「台灣觀巴」須提供隨車口齒清晰之服務人員，並著「台灣觀巴」服務背心。如接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光旅客旅遊，應依來臺觀光旅客使用語言，指派或僱用領有外語或華語導遊人員執業證之人員執行導遊業務並配戴執業證。服務人員服務項目如下：

1. 遊程介紹與服務。
2. 隨車景點解說。
3. 定點導覽解說。
4. 協助本署進行旅客問卷調查。

(五) 客服人員

客服人員泛指業者透過電話或網路等通路，與旅客直接應對之第一線人員，須具備高素質之客服技巧能力，以提供高品質之旅遊諮詢、訂位及申訴回應等服務。

參、「台灣觀巴」建置執行

一、申請審核階段

- (一) 為利「台灣觀巴」行程符於旅遊市場需求，開放徵求不同主題之行程，或配合觀光發展政策之重點推廣區域，本署視需求公開公告行程主題徵選營運業者受理申請；具國際接待能力營運績優行程或經觀光相關公協會團體推薦具高潛力行程之旅行業者，得自行向本署或本署所屬國家風景區管理處(景點位管理處)(以下簡稱管理處)提報行程申請加入「台灣觀巴」，申請評選作業原則如附件 1。因觀光發展推廣需要得自行或參考本原則，依行程主題輔導旅行業者加入「台灣觀巴」。
- (二) 其他各中央目的事業主管機關因觀光發展需要，得檢附新增「台灣觀巴」行程建議表(如附件 2)請本署辦理新增行程或經本署同意，得參考本原則輔導新增「台灣觀巴」行程，後續併由其他各中央目的事業主管機關辦理各行程之輔導、協調及行銷宣傳事

宜。

- (三) 業者針對原經營行程得因應時令、時事及市場需求進行調整，檢附行程變更申請書(附件 3)向本署或管理處提出變更行程之申請，變更行程內容合計不超過原行程之二分之一為原則，經備查後執行。
- (四) 依業者所提計畫書內容(包含軟硬體設施等)經本署或管理處審核評估同意後，應於指定時間提報加入聲明書(如附件 4)送經原核定機關(本署或管理處)核發同意函，展延合作其間者亦同。
- (五) 業者得規劃季節性行程及配合中央、地方政府辦理或輔導之大型活動規劃「台灣觀巴」行程，提具「台灣觀巴」配合活動套裝旅遊行程內容申請書(如附件 5)，報請本署或管理處同意後執行。

二、開行準備階段：

- (一) 車輛準備：業者應準備足夠數量之合法車輛，配合車體彩繪，並加繪「台灣觀巴」(Taiwan Tour Bus)標章。加繪「台灣觀巴」(Taiwan Tour Bus)標章之彩繪車輛數以不低於所營行程數之1/3為原則。
- (二) 服務人員訓練：由業者遴選人員自行訓練，另配合參加本署或管理處辦理之相關解說服務訓練等。
- (三) 車上設置無線網路：由業者自行設置。
- (四) 宣傳準備：業者應配合本署、管理處及台灣觀巴協會進行整合文宣印製、網站建置、行銷宣傳等工作。
- (五) 業者完成軟硬體設施整備後，應報原核定機關(本署或管理處)同意後始得營運，並遵守本計畫所訂事項。

三、業者經加入「台灣觀巴」後，除非經本計畫「伍、台灣觀巴業者查核及退場機制」程序退出該行程營運，否則該行程將不再受理新業者加入；惟倘為推廣觀光所需，針對該行程所屬同一觀光區域，得由本署或管理處公開甄選營運業者經營不同主題之行程，或由業者自行提報績優行程，經本署或管理處評選審核同意。

四、業者倘有營運行程經本署依退場機制退出「台灣觀巴」，1年內該業者不得再次申請營運該行程，惟配合本署或管理處觀光推廣者，不在此限。

肆、「台灣觀巴」輔導

- 一、召開年度總檢討會議：本署視需要召開，以檢討年度營運、查核狀況，並視需要研訂或宣導後續輔導重點工作及業者配合事項。
- 二、召開不定期輔導會議：由本署或管理處視情召開。
- 三、因應市場需求，輔導業者轉型，本署並得於新增行程上架同時令既有營運行程下架。
- 四、輔導項目：本署或管理處原則以通盤性、整體性之輔導為主，惟可視業者經營成效，針對績效良好之個別業者所提請之要求，經評估核可後進行輔導或補助。
 - (一) 授權及提供業者「台灣觀巴」證明標章及服務背心。
 - (二) 整合行銷宣傳(如：平面、廣播及電視媒體採購、必要之整體記者會等)。
 - (三) 整合文宣及宣傳品製作。
 - (四) 不定期查核及提供輔導意見。
 - (五) 提供輔導意見。
 - (六) 由本署於相關經費預算額度內，依據「交通部觀光署補助台灣觀巴宣傳行銷及提昇服務品質要點」審理，酌予補助業者或觀光公益法人辦理「台灣觀巴」車體彩繪、導覽人員多語言訓練、多語言語音導覽及行銷宣傳等事項；「台灣觀巴」服務人員訓練、車上設置無線網路及導覽設備等，由業者自費辦理。
- 五、業者應配合事項
 - (一) 經營模式：除因天災或其他不可抗力因素導致無法行駛或調整行程，業者應及時於台灣觀巴官網及自營網站上公告。如行程無法行駛達 7 日，且在未來 30 日內，無法恢復正常行駛，應即以書面敘明理由通知本署或管理處，俟前述因素消失後，立即復駛，同時以書面通知本署或管理處，俾便公告周知。
 1. 設定最低成行人數之門檻限制後，除正當理由外，不得推卻旅客之報名。
 2. 成行人數最低門檻： 1 至 4 人。
 - (二) 配合本署或管理處輔導意見、相關策略決定及宣達事項。
 - (三) 確實提供「台灣觀巴」所需之軟、硬體。
 - (四) 確實要求各業務人員配合本署或管理處相關宣傳行銷活動。
 - (五) 確實配合本署或管理處辦理營運、業務查核作業並辦理自我查核：
 1. 營運及業務查核作業：詳見「伍、台灣觀巴業者查核及退場

機制」。

2. 業者自我查核：業者應依自我查核表所訂項目（如附件 6），於每日行車前由駕駛及服務人員進行自我查核並確實填寫後，當日放置於車上顯眼處，以供民眾及查核人員營運查核用，隔日後請妥善收存以備本署或管理處業務查核用。

（六）配合本署要求之例行工作：

1. 旅客問卷(如附件 7)調查：當月有效問卷回收須於次月 10 日前寄送至旅遊推廣組進行資料分析。
2. 每月運量統計表：於每月 10 日前提報前 1 月運量資料(格式如附件 8)·統計表所載搭乘人數應與旅行業代收轉付收據憑證人數相吻合。

（七）除本署或管理處同意之協助外，須自負盈虧。

（八）加強所屬地區異業整合、產品宣傳及通路推廣等工作，並掌握時機，將「台灣觀巴」產品主動配合本署、各管理處及各縣市政府等單位舉辦之相關活動，一方面藉活動宣傳，以拓展產品能見度，另一方面提升經營成效。

（九）不得以「台灣觀巴」名稱、產品、相關附屬物及貼有「台灣觀巴」證明標章之車輛，從事不當之使用，或未經本署或管理處同意之營業行為；申請彩繪車輛補助時業者應附切結書(附件 9)，彩繪「台灣觀巴」之車輛得於該公司業務範圍內調度使用；另倘彩繪「台灣觀巴」之租賃車輛未再續租營運於「台灣觀巴」行程，並請塗銷車身彩繪樣式，以免侵害標章權利，致有商標法相關罰則。

（十）將本產品搭配或組合其他非本署或管理處核定之行程，進行行銷或銷售時，須明確區隔。

（十一）業者原經營行程經業者與旅客雙方書面同意，得彈性調整部分行程景點。

（十二）業者應加入台灣觀巴協會，以利協助辦理國內外整體性行銷宣傳等相關事宜。

伍、台灣觀巴業者營運情形查核及退場機制

- 一、本署及管理處每半年定期檢視各行程旅客人次，並不定期辦理業務查核【業者或其執行業務人員應備妥相關營運詳細資料（如旅客保險名單、代收轉付收據憑證(含電子收據)、出車證明、自我查

核表等)、營運報告(附件 10) 及其他業務有關之報告或文件,並據實陳述辦理業務之情形】、致電及實地查核各行程營運情形(查核紀錄表詳附件 11、12),以滾動檢討汰劣存優。

二、行程退場機制:於發生以下情況時,由本署或管理處以行政程序方式提請該業者退出「台灣觀巴」,並停止其使用「台灣觀巴」證明標章之權利。

- (一) 業者自營網站若未露出「台灣觀巴」LOGO 及營運行程資訊,經本署(含管理處)2 次要求限期改善未果,予以退場,且 1 年內禁止申請加入。
- (二) 營運期間每年營運平均月遊客量不足 50 人或營業額不足新臺幣 11 萬 3,075 元者,予以退場。倘因本署整體業務推廣需要或業者倘提出營運改善計畫並積極辦理者,得予以展延 1 年。
- (三) 經本署或管理處派員不定期無預警電話查核或實際搭乘查核各行程,除因天災等不可抗力因素致無法行駛之情形外,測試或查核結果不符合規定者,要求限期改善,逾期未改善者,可提請退出「台灣觀巴」。
- (四) 經分析該旅遊產品市場反應或問卷調查後,該旅遊產品服務績效不佳者,或經客訴服務品質待加強當年內超過 3 次,經要求限期改善,逾期未改善者。
- (五) 該旅遊產品供給面整合不佳、宣傳促銷工作效果不佳、同一旅遊產品市場內相對競爭力薄弱者或未能配合本署、管理處或「台灣觀巴」協會執行觀光發展政策,經要求積極辦理,仍無法配合者。
- (六) 業者無意繼續經營「台灣觀巴」,至遲須於停駛 1 個月前,以書面敘明理由向本署或管理處提出,經同意後退出「台灣觀巴」。
- (七) 其他違反本計畫所定事項,如相關軟、硬體需求,經要求限期改善,逾期未改善者。
- (八) 業者若違反旅行業管理規則、發展觀光條例及消費者保護法等相關規定(摘要如附件 13),造成品牌形象受損、消費糾紛及相關違規行為,依相關規定裁處。

陸、爭議處理

- 一、爭議:由本署或管理處提請業者退出「台灣觀巴」,並停止其使用「台灣觀巴」證明標章,致業者不服,以及其他有關標章使用而發生之爭執。

二、本署或管理處處理爭議時，應依法令及相關規定，考量公共利益及公平合理，本誠信和諧，盡力協調解決之。其未能達成協議者，得以下列方式處理之：

（一）由本署組成審議小組受理，並為適法之處置。

（二）依訴願法之爭議處理。

（三）依其他法律申（聲）請調解。

（四）依雙方合意之其他方式處理。

三、本規範及相關約定以中華民國法律為準據法，並以本署或管理處所在地之地方法院為第一審管轄法院。

「台灣觀巴」工作計畫 附件

附件 1：「台灣觀巴」新增行程申請評選作業原則

【附件 1-1】交通部觀光署受理旅行業者加入「台灣觀巴」申請作業須知

【附件 1-2】「台灣觀巴」套裝旅遊行程申請書

附件 2：新增「台灣觀巴」行程建議表

附件 3：台灣觀巴行程變更申請書

附件 4：加入「台灣觀巴」聲明書

附件 5：台灣觀巴配合活動套裝旅遊行程內容申請書

附件 6：「台灣觀巴」業者自我查核表

附件 7：旅客問卷(7-1 中文、7-2 英文、7-3 日文、7-4 韓文)

附件 8：每月運量統計表

附件 9：台灣觀巴彩繪車輛切結書

附件 10：「台灣觀巴」營運報告

附件 11：「台灣觀巴」電話查核紀錄表

附件 12：「台灣觀巴」搭乘查核紀錄表

附件 13：發展觀光條例及消費者保護法等相關規定

附件 1：「台灣觀巴」新增行程申請評選作業原則

壹、提案申請單位：合法設立之旅行業者

貳、評選類型

一、機關公告評選

交通部觀光署(以下簡稱本署)為提供符合市場需求及推廣觀光發展政策之重點區域，於本署行政資訊系統公告徵選行程主題，徵求旅行業者加入「台灣觀巴」(公告內容參考附件 1-1 申請作業須知)，並透過旅行業相關公協會協助轉知會員遞案申請新增「台灣觀巴」行程。遇特殊情況(如因應市場需求轉型)本署得於新增行程上架同時令既有營運行程下架。

二、旅行業自提行程評選

旅行業者符合「台灣觀巴」行程主題，且最近 3 個月平均每月搭乘人數達 50 人之營運績優或經觀光相關公協會團體推薦具高潛力之行程，在所提行程與現有「台灣觀巴」行程行程重複不超過 1/2 原則下，得檢附申請計畫書及「台灣觀巴」套裝旅遊行程申請書(如附件 1-2)向本署遞案申請新增「台灣觀巴」行程。

參、評選小組成員

專家學者(含公協會團體)、中央目的事業主管機關(如客家委員會、農業部林業及自然保育署、內政部國家公園署...)、新增行程區域所在各縣市政府、本署或新增行程行經之本署所屬國家風景區管理處(以下簡稱管理處)等組成評選小組。

肆、評選項目審查標準

- 一、遊程之精緻深度、獨特性、體驗價值及市場性(30%)。
- 二、服務內容及導覽解說規劃(20%)。
- 三、產品價值合理性(20%)。
- 四、行銷規劃(20%)。
- 五、過去及預期營運績效(10%)。

伍、評選程序

由提案單位簡要說明及依評選小組委員提問詢答後，採統問統答方式，由評選小組委員依評選審查標準評定各新增行程之營運旅行社。

陸、評選方式

一、機關公告評選

評選委員以記名方式，針對所提報簡報及計畫，依評選標準予以評定分數，行程總分平均未達 80 分者，將不予納入「台灣觀巴」行程。

二、旅行業自提行程經評選委員過半數且總平均分數達 80 分以上者始納入新增行程。

柒、評選結果

- 一、評選結果本署(或管理處)將以書面通知各提案申請單位。
- 二、經獲選之旅行業者及行程，本署(或管理處)將與其簽定合作備忘錄並辦理整合性輔導宣傳等相關事宜。
- 三、經簽定合作備忘錄之「台灣觀巴」行程，倘行程景點位處管理處範圍者，由管理處(跨 2 個管理處以上者由景點最多之管理處、本署指定或管理處自行議定)辦理輔導查核管理及宣傳事宜。

《附件 1-1》

交通部觀光署 受理旅行業者加入「台灣觀巴」申請作業須知

發布日期：0 年 0 月 0 日；屬性：一般公告

壹、「台灣觀巴」簡介

一、「台灣觀巴」定義

由旅行業者依據「台灣觀巴工作計畫」(請自「交通部觀光署行政資訊系統」-網址 <http://admin.taiwan.net.tw/>「政府資訊公開」之「行政指導有關文書」下載參閱)，規劃設計具備服務品質、操作標準及品牌形象的套裝旅遊行程，提供國內外觀光客從飯店、交通場站到臺灣各觀光遊樂地區之便捷、友善，定期出發且具固定行程的導覽套裝旅遊服務。

二、「台灣觀巴」特色

以「深度旅遊」為特質，以「豐富、便捷及多元」為特色，豐富【主題包含養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者)、人文古蹟、網紅打卡、話題性活動、部落文化體驗、秘境探訪、傳統工藝巡禮、手做體驗等行程】、便捷(提供自該行程區域之機場、車站、捷運站等重要交通據點或飯店接送旅客去程及回程之專人專車全程運輸服務)及服務類型多元化(導覽、餐飲或住宿等服務皆包含在內)。行程須具備國旅市場潛力，以精緻體驗、在地深化之主題旅遊為基礎行程；進一步評估市場及顧客反映。另可融合時令及時事概念彈性規劃(例如：阿里山行程可配合 4 季景色變換，分別設計夏季日出雲海及春季櫻花行程等)，豐富行程內容，以符合遊客「價值」(超值或等值)期待。

貳、公告新增行程

■本次公告徵選新增行程係為因應市場需求輔導「台灣觀巴」轉型，獲選新增行程上架同時，既有營運行程下架。公告新增行程主題如下：

項次	行程主題	項次	行程主題
1	養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者)	5	部落文化體驗

2	人文古蹟	6	秘境探訪
3	網紅打卡	7	傳統工藝巡禮
4	話題性活動	8	手做體驗

本次公告徵選新增行程係為因應市場需求及推廣觀光發展政策之重點區域，擴展「台灣觀巴」量能，既有營運行程仍持續營運。

參、受理加入「台灣觀巴」申請作業

- 一、自公告日起，至 0 年 0 月 0 日 17 時止（以受理機關收受申請文件之日為準），相關旅行業者就新增公告行程主題，依下列申請計畫書件格式，規劃細部行程產品，報請受理機關審核。
- 二、參加對象：臺灣各地區有意願經營「台灣觀巴」之旅行業者。
- 三、受理提案
 - （一）景點主要在單一管理處(或區域觀光圈)範圍，由該管理處辦理評選。
 - （二）景點橫跨 2 個管理處(或區域觀光圈)範圍，由具較多景點之管理處辦理評選。
 - （三）不在管理處(或區域觀光圈)及景點橫跨 3 個管理處(或區域觀光圈)範圍以上，由本署辦理評選。
 - （四）交通部觀光署國家風景區管理處組成區域觀光產業聯盟如下：

觀光產業聯盟	主辦管理處	示範縣市
東北角觀光圈	東北角國家風景區管理處	新北市東北角四鄉鎮(瑞芳、平溪、雙溪及貢寮)、宜蘭縣
竹竹苗觀光圈	參山國家風景區管理處	新竹市、新竹縣、苗栗縣
中彰觀光圈		臺中市、彰化縣(八卦山系統)
日月潭觀光圈	日月潭國家風景區管理處	南投縣、彰化縣(田中、二水)
阿里山觀光圈	阿里山國家風景區管理處	嘉義縣、雲林縣(草嶺)

雲嘉南觀光圈	雲嘉南濱海國家風景區管理處	雲林縣、嘉義縣、臺南市(台61沿線)
西拉雅觀光圈	西拉雅國家風景區管理處	臺南市(台20、台20乙、南168線道周邊；大關子嶺周邊)
大鵬灣觀光圈	大鵬灣國家風景區管理處	屏東、高雄

四、申請作業

- (一) 每家旅行社申請行程最高以 6 條為限。
- (二) 繳交文件：申請計畫書 10 份及光碟（內含計畫書，以及「台灣觀巴」套裝旅遊行程申請書《如附件 1-2》2 個檔案）1 片。

1. 格式

- (1) 計畫書以 POWER POINT 方式呈現，總頁數原則不得超過 30 頁（列印時採橫式印出，每張為 1 頁投影片，含封面及附件），左側裝訂、雙面印刷。
- (2) 「台灣觀巴」套裝旅遊行程申請書。

2. 計畫書應呈現之內容

- (1) 旅行社經驗及能力：工作團隊專業人力及相關經驗暨實績。
- (2) 行程規劃：針對新增行程區域規劃之行程內容（含行程名稱、遊程類型、出發時間、成行人數、集合地點、價格、行程及注意事項、行程景點簡介及圖片等旅遊資訊）。
- (3) 營運計畫：包含運作車輛數量、型式及「台灣觀巴」工作計畫有關「台灣觀巴」軟、硬體需求等經營構想。
- (4) 行銷推廣：異業整合、產品宣傳及通路推廣等。
- (5) 成行人數最低門檻(1 至 4 人)。
- (6) 價格。

3. 其他注意事項

- (1) 規劃行程提供之服務內容，請納入當地特色餐食(午、晚餐每餐市價不得低於新臺幣 200 元)及體驗活動。
- (2) 行程內容請提供導覽服務。
- (3) 出發地點請納入所規劃行程鄰近之機場、高臺鐵車站、捷運站等重要交通據點或提供飯店接送。

五、 本案交通部觀光署承辦人員為○○○，聯絡電話：○○-○○○○○○○○分機○○○。

六、 本案申請計畫書請寄與受理提案單位(詳本須知第參點第三項)。

《附件 1-2》：「台灣觀巴」套裝旅遊行程申請書

壹、業者名稱：_____

聯絡人姓名：_____ 電話：_____

電子信箱：_____

貳、產品內容：本項目內容將引用於相關文宣品製作，內容須以旅客角度提供

項目	內容		評選項目
洽購電話、傳真、網址、地址及 E-mail			
行程元素及行銷主題	行程元素(複選)	行銷主題(單選)	
	<input type="checkbox"/> 養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者) <input type="checkbox"/> 人文古蹟 <input type="checkbox"/> 網紅打卡 <input type="checkbox"/> 話題性活動 <input type="checkbox"/> 部落文化體驗 <input type="checkbox"/> 秘境探訪 <input type="checkbox"/> 傳統工藝巡禮 <input type="checkbox"/> 手做體驗	<input type="checkbox"/> 養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者) <input type="checkbox"/> 人文古蹟 <input type="checkbox"/> 網紅打卡 <input type="checkbox"/> 話題性活動 <input type="checkbox"/> 部落文化體驗 <input type="checkbox"/> 秘境探訪 <input type="checkbox"/> 傳統工藝巡禮 <input type="checkbox"/> 手做體驗	
行程名稱	(應契合行程主題，並具體呈現特色)		
類型(單選)	<input type="checkbox"/> 半日遊 <input type="checkbox"/> 1 日遊 <input type="checkbox"/> 2 日遊 <input type="checkbox"/> 其他_____日遊		
出發時間	如 AM08：00～09：00		
行程時間			
成行人數(單選)	<input type="checkbox"/> 1 人 <input type="checkbox"/> 2 人 <input type="checkbox"/> 3 人 <input type="checkbox"/> 4 人		

集合地點	○○車站(詳細地點,如臺北車站東三門)、○○機場等交通場站、○○飯店大廳	
價格(加註相關事項)	○,○○○元【可考量不同年齡層及出團人數遊客價格,價格包含及不含項目,如住宿、午(晚)餐(每餐市價不得低於新臺幣 200 元)、「台灣觀巴」車資、○○○萬元契約責任險等事項】	產品價值合理性(20%)
目標客群及市場需求說明	請敘明本行程目標客群(如:歐美商務、星馬學生、日韓銀髮族、國民旅遊..等)及市場需求狀況	遊程之精緻深度、獨特性、體驗價值及市場性(30%)
行程特色(複選)	<input type="checkbox"/> 精緻深度,說明: <input type="checkbox"/> 獨特性,說明: <input type="checkbox"/> 體驗價值,說明:	
行程及注意事項 以精緻體驗、在地深化之主題旅遊為基礎行程,並請註明:各行程點(停留時間)、替代行程點、餐飲及體驗等。	行程 如 9:00○○出發-A 行程點(30分)-B 行程點(45分)-C 行程點(50分)(午餐、原住民風味餐、養生餐...)(午餐,自費)-D 行程點(50分)(木雕彩繪體驗、抹茶粉研磨DIY、果醬製作DIY...) -E 行程點(30分)【每週一休館,改至○○(行程點)或○月-○月配合○○○(花季或景觀)改至○○(行程點)】 -F 行程點(30分)-17:00 回程。 注意事項,如 1.特殊行程所需穿著或備品提醒。 2.本行程○月-○月因應○○○(氣候或停止開放)暫停服務。 3....	
行程點簡介	(請簡要說明行程點之特色)	
行程是否符合「國內旅	<input type="checkbox"/> 是	

遊團一日遊產品合理行程規劃及檢視注意事項」(單選)	<input type="checkbox"/> 否，原因_____	
導覽與訂購服務(複選) (應附導遊證照)	<input type="checkbox"/> 中文 <input type="checkbox"/> 英文 <input type="checkbox"/> 日文人員服務 <input type="checkbox"/> 中英日韓文語音導覽服務 <input type="checkbox"/> 其他_____	服務內容及導覽解說規劃(20%)
供營運之車輛數量及型式(應附合法營業用車輛及駕駛證明文件)		
宣傳推廣(複選)	<input type="checkbox"/> 官網 <input type="checkbox"/> 社群平台 <input type="checkbox"/> 部落客網紅 <input type="checkbox"/> 網路媒體 <input type="checkbox"/> 其他_____	行銷規劃(20%)
銷售通路(複選)	<input type="checkbox"/> 網路平台 <input type="checkbox"/> OTA <input type="checkbox"/> 展覽 <input type="checkbox"/> 飯店通路 <input type="checkbox"/> 其他_____	
經營構想及異業整合		過去及預期營運績效(10%)
營運績效資料(複選) (應附相關佐證資料)	<input type="checkbox"/> 交通部觀光署委託相關案件得獎證明 <input type="checkbox"/> 金質旅遊得獎證明 <input type="checkbox"/> 國內外行銷成果 <input type="checkbox"/> 異業結盟成果 <input type="checkbox"/> 營運狀況佳之證明文件 <input type="checkbox"/> 最近前3個月旅行社代收轉付單據及保險證明文件(自提績優行程必要應附文件) <input type="checkbox"/> 觀光相關公協會團體推薦證明文件(觀光相關公協會團體推薦具高潛力行程必要應附文件)	
本表得視需要增加其他行程內容...		

附件 2：新增「台灣觀巴」行程建議表

建議機關		
縣市別		
建議新增行程行經地區 (場域暨周遭景點及平均月遊客人數)		
行程元素及行銷主題	行程元素(複選)	行銷主題(單選)
	<input type="checkbox"/> 養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者) <input type="checkbox"/> 人文古蹟 <input type="checkbox"/> 網紅打卡 <input type="checkbox"/> 話題性活動 <input type="checkbox"/> 部落文化體驗 <input type="checkbox"/> 秘境探訪 <input type="checkbox"/> 傳統工藝巡禮 <input type="checkbox"/> 手做體驗	<input type="checkbox"/> 養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者) <input type="checkbox"/> 人文古蹟 <input type="checkbox"/> 網紅打卡 <input type="checkbox"/> 話題性活動 <input type="checkbox"/> 部落文化體驗 <input type="checkbox"/> 秘境探訪 <input type="checkbox"/> 傳統工藝巡禮 <input type="checkbox"/> 手做體驗
目標客群及市場需求說明	例如樂齡族。台灣老年人口比率將近 15%，已達世界衛生組織所定義高齡化標準，大部分樂齡族群，生活中經濟獨立且具有活動自主力，商品購買力強。	
行程特色(複選)	<input type="checkbox"/> 精緻深度，說明： <input type="checkbox"/> 獨特性，說明： <input type="checkbox"/> 體驗價值，說明：	
建議新增行程類型(單選)	<input type="checkbox"/> 半日遊 <input type="checkbox"/> 1 日遊 <input type="checkbox"/> 2 日遊 <input type="checkbox"/> 其他_____日遊	
推薦具營運意願旅行社		

<p>建議機關可提供資源 (如門票優惠、免費專屬停車位、導覽解說服務…)</p>	
<p>建議新增原因(如期配合推動○○○○政策或計畫)</p>	
<p>聯絡單位人員資料 (連絡人、電話、電子信箱)</p>	

附件 3：台灣觀巴行程變更申請書

項目	變更前行程內容		變更後行程內容		變更原因及差異
洽購電話、傳真、網址、地址及 E-mail					
行程元素及行銷主題	行程元素(複選) <input type="checkbox"/> 養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者) <input type="checkbox"/> 人文古蹟 <input type="checkbox"/> 網紅打卡 <input type="checkbox"/> 話題性活動 <input type="checkbox"/> 部落文化體驗 <input type="checkbox"/> 秘境探訪 <input type="checkbox"/> 傳統工藝巡禮 <input type="checkbox"/> 手做體驗	行銷主題(單選) <input type="checkbox"/> 養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者) <input type="checkbox"/> 人文古蹟 <input type="checkbox"/> 網紅打卡 <input type="checkbox"/> 話題性活動 <input type="checkbox"/> 部落文化體驗 <input type="checkbox"/> 秘境探訪 <input type="checkbox"/> 傳統工藝巡禮 <input type="checkbox"/> 手做體驗	行程元素(複選) <input type="checkbox"/> 養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者) <input type="checkbox"/> 人文古蹟 <input type="checkbox"/> 網紅打卡 <input type="checkbox"/> 話題性活動 <input type="checkbox"/> 部落文化體驗 <input type="checkbox"/> 秘境探訪 <input type="checkbox"/> 傳統工藝巡禮 <input type="checkbox"/> 手做體驗	行銷主題(單選) <input type="checkbox"/> 養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者) <input type="checkbox"/> 人文古蹟 <input type="checkbox"/> 網紅打卡 <input type="checkbox"/> 話題性活動 <input type="checkbox"/> 部落文化體驗 <input type="checkbox"/> 秘境探訪 <input type="checkbox"/> 傳統工藝巡禮 <input type="checkbox"/> 手做體驗	
行程名稱					

類型(單選)	<input type="checkbox"/> 半日遊 <input type="checkbox"/> 1日遊 <input type="checkbox"/> 2日遊 <input type="checkbox"/> 其他_____日遊	<input type="checkbox"/> 半日遊 <input type="checkbox"/> 1日遊 <input type="checkbox"/> 2日遊 <input type="checkbox"/> 其他_____日遊	
出發時間			
行程時間			
成行人數(單選)	<input type="checkbox"/> 1人 <input type="checkbox"/> 2人 <input type="checkbox"/> 3人 <input type="checkbox"/> 4人	<input type="checkbox"/> 1人 <input type="checkbox"/> 2人 <input type="checkbox"/> 3人 <input type="checkbox"/> 4人	
集合地點	○○車站(詳細地點,如臺北車站東三門)、○○機場等交通場站、○○飯店大廳	○○車站(詳細地點,如臺北車站東三門)、○○機場等交通場站、○○飯店大廳	
價格(加註相關事項)	○,○○○元【可考量不同年齡層及出團人數遊客價格,價格包含及不含項目,如住宿、午(晚)餐(每餐市價不得低於新臺幣 200 元)、「台灣觀巴」車資、○○○萬元契約責任險等事項】	○,○○○元【可考量不同年齡層及出團人數遊客價格,價格包含及不含項目,如住宿、午(晚)餐(每餐市價不得低於新臺幣 200 元)、「台灣觀巴」車資、○○○萬元契約責任險等事項】	
目標客群及市場需求說明	請敘明本行程目標客群(如:歐美商務、星馬學生、日韓銀髮族、國民旅遊..等)及市場需求狀況	請敘明本行程目標客群(如:歐美商務、星馬學生、日韓銀髮族、國民旅遊..等)及市場需求狀況	
行程特色(複選)	<input type="checkbox"/> 精緻深度,說明:	<input type="checkbox"/> 精緻深度,說明:	

	<input type="checkbox"/> 獨特性，說明： <input type="checkbox"/> 體驗價值，說明：	<input type="checkbox"/> 獨特性，說明： <input type="checkbox"/> 體驗價值，說明：	
<p>行程及注意事項</p> <p>以精緻體驗、在地深化之主題旅遊為基礎行程，並請註明各行程點(停留時間)、替代行程點、餐飲及體驗等。</p>	<p>行程</p> <p>如 9:00 臺北車站東三門出發-A 行程點(30 分)-B 行程點(45 分)-C 行程點(50 分)(午餐、原住民風味餐、養生餐…，市值 元)(午餐，自費)-D 行程點(50 分)(木雕彩繪體驗、抹茶粉研磨 DIY、果醬製作 DIY…) —E 行程點(30 分)</p> <p>【每週一休館，改至○○ (行程點)或○月-○月配合○○○(花季或景觀)改至○○(行程點)】</p> <p>—F 行程點(30 分)—17:00 回程。</p> <p>注意事項，如</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 特殊行程所需穿著或備品提醒。 2. 本行程○月-○月因應○○○(氣候或停止開放)暫停服務。 3…. 	<p>行程</p> <p>如 9:00 臺北車站東三門出發-A 行程點(30 分)-B 行程點(45 分)-C 行程點(50 分)(午餐、原住民風味餐、養生餐…，市值 元)(午餐，自費)-D 行程點(50 分)(木雕彩繪體驗、抹茶粉研磨 DIY、果醬製作 DIY…) —E 行程點(30 分)</p> <p>【每週一休館，改至○○ (行程點)或○月-○月配合○○○(花季或景觀)改至○○(行程點)】</p> <p>—F 行程點(30 分)—17:00 回程。</p> <p>注意事項，如</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 特殊行程所需穿著或備品提醒。 2. 本行程○月-○月因應○○○(氣候或停止開放)暫停服務。 3…. 	

行程景點簡介	(原行程刪除景點名稱)	(請簡要說明替代或新增行程點名稱及特色)	
導覽及訂購服務(複選)	<input type="checkbox"/> 中文 <input type="checkbox"/> 英文 <input type="checkbox"/> 日文人員服務 <input type="checkbox"/> 中英日韓文語音導覽服務 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 中文 <input type="checkbox"/> 英文 <input type="checkbox"/> 日文人員服務 <input type="checkbox"/> 中英日韓文語音導覽服務 <input type="checkbox"/> 其他_____	

附件 4：加入「台灣觀巴」聲明書

壹、本公司辦理「台灣觀巴」Taiwan Tour Bus 行程產品，表列如右(詳細行程如附表)，並遵守「台灣觀巴」工作計畫規定。

壹、本聲明書有效期間自 年 月 日至 年 月 日止，若於有效期限屆至前退出「台灣觀巴」，本聲明書效力亦告終止，並同意交通部觀光署及 OO 國家風景區管理處終止相關輔導及「台灣觀巴」標章等相關授權。

台灣觀巴行程名稱

貳、本聲明書規定事項效力及於「台灣觀巴」套裝旅遊行程(如右列)，內容若修正及調整，應送交通部觀光署或 OO 國家風景區管理處，且本公司必須提供免費華語導覽解說服務及車上無線網路，並自本聲明書有效期間起始日起於自營網站露出「台灣觀巴」LOGO 及營運行程資訊。

參、本公司已詳閱並同意配合交通部觀光署所訂定之「台灣觀巴」工作計畫；特別針對「參、台灣觀巴建置執行」、「肆、台灣觀巴輔導」及「伍、台灣觀巴查核、考評、獎勵及退場機制」所定事項，本職責嚴格遵行。

肆、本聲明書包含「台灣觀巴」工作計畫所載事項，若仍有未盡事宜，以交通部觀光署解釋為準。

公司名稱：

代表人：

簽章

(公司大小印)

地 址：

電 話：

中 華 民 國 年 月

附表

「台灣觀巴」套裝旅遊行程

壹、公司名稱：_____

聯絡人姓名：_____電話：_____

電子信箱：_____

貳、產品內容：本項目內容將引用於相關文宣品製作，內容須以旅客角度提供

項目	內容	
洽購電話、傳真、網址、地址及 E-mail		
行程元素及行銷主題	行程元素(複選)	行銷主題(單選)
	<input type="checkbox"/> 養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者) <input type="checkbox"/> 人文古蹟 <input type="checkbox"/> 網紅打卡 <input type="checkbox"/> 話題性活動 <input type="checkbox"/> 部落文化體驗 <input type="checkbox"/> 秘境探訪 <input type="checkbox"/> 傳統工藝巡禮 <input type="checkbox"/> 手做體驗	<input type="checkbox"/> 養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者) <input type="checkbox"/> 人文古蹟 <input type="checkbox"/> 網紅打卡 <input type="checkbox"/> 話題性活動 <input type="checkbox"/> 部落文化體驗 <input type="checkbox"/> 秘境探訪 <input type="checkbox"/> 傳統工藝巡禮 <input type="checkbox"/> 手做體驗
行程名稱	(應契合行程主題，並具體呈現特色)	
類型(單選)	<input type="checkbox"/> 半日遊 <input type="checkbox"/> 1 日遊 <input type="checkbox"/> 2 日遊 <input type="checkbox"/> 其他_____日遊	
出發時間	如 AM08：00～09：00	
行程時間		
成行人數(單選)	<input type="checkbox"/> 1 人 <input type="checkbox"/> 2 人 <input type="checkbox"/> 3 人 <input type="checkbox"/> 4 人	
集合地點	○○車站(詳細地點，如臺北車站東三門)、○○機場等交通場站、○○飯店大廳	

價格 (加註相關事項)	○,○○○元【可考量不同年齡層及出團人數遊客價格,價格包含及不含項目,如住宿、午(晚)餐(每餐市價不得低於新臺幣 200 元)、「台灣觀巴」車資、○○○萬元契約責任險等事項】
目標客群及市場需求說明	請敘明本行程目標客群(如:歐美商務、星馬學生、日韓銀髮族、國民旅遊..等)及市場需求狀況
行程特色(複選)	<input type="checkbox"/> 精緻深度,說明: <input type="checkbox"/> 獨特性,說明: <input type="checkbox"/> 體驗價值,說明:
行程及注意事項 以精緻體驗、在地深化之主題旅遊為基礎行程,並請註明:各行程點(停留時間)、替代行程點、餐飲及體驗等。	行程 如 9:00○○出發-A 行程點(30 分)-B 行程點(45 分)-C 行程點(50 分)(午餐、原住民風味餐、養生餐...)(午餐,自費)-D 行程點(50 分)(木雕彩繪體驗、抹茶粉研磨 DIY、果醬製作 DIY...) — E 行程點(30 分)【每週一休館,改至○○(行程點)或○月-○月配合○○○(花季或景觀)改至○○(行程點)】 — F 行程點(30 分)-17:00 回程。 注意事項,如 1.特殊行程所需穿著或備品提醒。 2.本行程○月-○月因應○○○(氣候或停止開放)暫停服務。 3....
行程點簡介	(請簡要說明行程點之特色)
行程是否符合「國內旅遊團一日遊產品合理行程規劃及檢視注意事項」(單選)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否,原因_____
導覽與訂購服務(複選)(應附導遊證照)	<input type="checkbox"/> 中文 <input type="checkbox"/> 英文 <input type="checkbox"/> 日文人員服務 <input type="checkbox"/> 中英日韓文語音導覽服務 <input type="checkbox"/> 其他_____
供營運之車輛數量及	

型式(應附合法營業用車輛及駕駛證明文件)	
宣傳推廣(複選)	<input type="checkbox"/> 官網 <input type="checkbox"/> 社群平台 <input type="checkbox"/> 部落客網紅 <input type="checkbox"/> 網路媒體 <input type="checkbox"/> 其他 _____
銷售通路(複選)	<input type="checkbox"/> 網路平台 <input type="checkbox"/> OTA <input type="checkbox"/> 展覽 <input type="checkbox"/> 飯店通路 <input type="checkbox"/> 其他 _____
經營構想及異業整合	
本表得視需要增加其他行程內容...	

附件 5：台灣觀巴配合活動套裝旅遊行程申請書

壹、公司名稱_____

聯絡人姓名_____電話_____

電子信箱_____

貳、活動資訊

名稱_____

期間_____地點_____

主辦單位_____

輔(指)導單位_____

參、產品內容(營運期間_____)

項目	行程內容	
洽購電話、傳真、網址、地址及 E-mail		
行程元素(複選)及行銷主題(單選)	行程元素	行銷主題
	<input type="checkbox"/> 養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者) <input type="checkbox"/> 人文古蹟 <input type="checkbox"/> 網紅打卡 <input type="checkbox"/> 話題性活動 <input type="checkbox"/> 部落文化體驗 <input type="checkbox"/> 秘境探訪 <input type="checkbox"/> 傳統工藝巡禮 <input type="checkbox"/> 手做體驗	<input type="checkbox"/> 養生療癒(追求維持或增進個人健康相關者) <input type="checkbox"/> 人文古蹟 <input type="checkbox"/> 網紅打卡 <input type="checkbox"/> 話題性活動 <input type="checkbox"/> 部落文化體驗 <input type="checkbox"/> 秘境探訪 <input type="checkbox"/> 傳統工藝巡禮 <input type="checkbox"/> 手做體驗
行程名稱		
類型(單選)	<input type="checkbox"/> 半日遊 <input type="checkbox"/> 1 日遊 <input type="checkbox"/> 2 日遊 <input type="checkbox"/> 其他_____日遊	
目標客群及市場需求說明	請敘明本行程目標客群(如:歐美商務、星馬學生、日韓銀髮族、國民旅遊..等)及市場需求狀況	

出發時間	
行程時間	
成行人數(單選)	<input type="checkbox"/> 1人 <input type="checkbox"/> 2人 <input type="checkbox"/> 3人 <input type="checkbox"/> 4人
集合地點	○○車站(詳細地點,如臺北車站東三門)、○○機場等交通場站、○○飯店大廳
價格(加註相關事項)	○,○○○元【可考量不同年齡層及出團人數遊客價格,價格包含及不含項目,如住宿、午(晚)餐(每餐市價不得低於新臺幣 200 元)、「台灣觀巴」車資、○○○萬元契約責任險等事項】
行程及注意事項 以精緻體驗、在地深化之主題旅遊為基礎行程,並請註明替代行程點、餐飲及體驗等。	行程 如 9:00 臺北車站東三門出發-A 行程點(30 分)-B 行程點(45 分)-C 行程點(50 分)(午餐、原住民風味餐、養生餐…)(午餐,自費)-D 行程點(50 分)(木雕彩繪體驗、抹茶粉研磨 DIY、果醬製作 DIY…) -E 行程點(30 分)【每週一休館,改至○○(行程點)或○月-○月配合○○○(花季或景觀)改至○○(行程點)】 -F 行程點(30 分)-17:00 回程。 注意事項,如 1. 特殊行程所需穿著或備品提醒。 2. 本行程○月-○月因應○○○(氣候或停止開放)暫停服務。 3….
行程景點簡介	
行程是否符合「國內旅遊團一日遊產品合理行程規劃及檢視注意事項」(單選)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否,原因_____
導覽及訂購服務(複選)	<input type="checkbox"/> 中文 <input type="checkbox"/> 英文 <input type="checkbox"/> 日文人員服務 <input type="checkbox"/> 中英日韓文語音導覽服務 <input type="checkbox"/> 其他 _____

附件 6：「台灣觀巴」業者自我查核表

注意事項：本表請於每日行車前，由司機及服務人員進行自我查核並確實填寫後，當日放置於車上明顯處，以供旅客及本署查核人員營運查核，次日即請妥善收存以備本署或行程行經之國家風景區管理處業務查核。

公司名稱：		
行程名稱：		
填表時間： 年 月 日 時 分		
司機簽名：		服務人員簽名：
項目	查核結果 (是或否)	不良情形及 處理狀況
1. 車輛性能是否正常？(含：動力、煞車、方向控制、輪胎及其他影響行駛安全之項目)	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
2. 車廂及座位是否清潔與安全？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
3. 是否放置滅火器及車窗擊破工具？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
4. 司機是否飲酒、精神不佳或睡眠不足？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
5. 車輛外觀、證明標章及彩繪是否清潔無損？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
6. 司機及服務人員是否穿著服務背心及配戴徽章？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
7. 服儀是否整潔？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
8. 台灣觀巴摺頁及相關文宣資訊(如觀光導覽地圖)是否攜帶充足？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
9. 旅客問卷是否備妥？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	
10. 是否主動提供旅客填寫問卷？	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	

附件 7：旅客問卷

附件 7-1 交通部觀光署 台灣觀巴遊客滿意度調查表

親愛的遊客您好：

首先感謝您對於台灣觀巴的支持，本署於目前進行年度台灣觀巴考核評比，需要您的意見和協助，感謝您撥空填寫以下題項，幫助我們提供更優質的旅遊行程。

敬祝 順安

交通部觀光署 敬上

編號	請根據下列題項，依照您的實際感受填答	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
1	訂票及付款方式簡單方便					
2	提供之旅遊資訊服務多元豐富					
3	導遊人員之服務態度親切有禮					
4	導遊人員之解說導覽服務詳細有趣					
5	導遊人員有能力處理遊客的問題與疑問					
6	司機之駕駛技術良好穩健					
7	司機之服務態度良好親切					
8	車上空間乾淨舒適（如座椅、廁所及導覽設備等）					
9	車體狀況良好					
10	行程景點能引起遊客興趣					
11	旅遊行程中導遊人員未安排購物行程					
12	整個行程中未感受到強迫購物的壓力					
13	上車地點或接送服務安排貼心周到					
14	價格合理具有吸引力					
15	餐食讓人覺得美味可口（無提供餐點免填寫）					
16	餐食具有當地特色（無提供餐點免填寫）					
17	餐廳衛生條件良好（無提供餐點免填寫）					
18	餐廳服務人員親切有禮（無提供餐點免填寫）					
19	住宿旅館乾淨清爽、環境優雅（無提供住宿免填寫）					
20	住宿旅館滿意度佳（無提供住宿免填寫）					
21	妳覺得本次行程安排接送的地方是否讓妳有安全感 (本題請女性遊客填寫)					

下列題項能幫助觀光署了解旅客特性，作為後續政策研擬之參考

1. 性別：男性 女性
2. 年齡：18歲以下 19~30歲 31~40歲 41~50歲 51歲以上
3. 教育程度：國中(含以下) 高中職 專科 大學 研究所以上
4. 同行人數：單獨一人 2人 3人 4人 5人 6人以上
5. 同行關係：同學 同事 家屬 朋友 伴侶 其他
6. 請問您的國籍：外籍（ 國） 本國（ 縣）
7. 請問您從何處獲得搭乘台灣觀巴之訊息？
飯店；旅行社；網站；旅遊服務中心；宣傳文宣；報章雜誌；新聞媒體；親友推薦；其他
8. 請問吸引您搭乘台灣觀巴的原因為何？
價格優惠 官方保證 良好口碑 優質行程 成行人數低 低碳旅遊 方便性高 其他
9. 請問您願意下次再使用台灣觀巴旅遊嗎？
非常願意 願意 普通 不願意 非常不願意
10. 請問您是否願意推薦朋友搭乘台灣觀巴旅遊？
非常願意 願意 普通 不願意 非常不願意
11. 請問您搭乘的台灣觀巴行程為
12. 您對台灣觀巴行程的其他建議
13. 請留下您的聯絡電話或 E-mail，如中獎時利於聯絡領獎事宜。
電話_____；E-mail_____

右方請由工作人員自行記錄	調查日期：_____
	台灣觀巴行程名稱：_____
	出發時間：_____
	服務人員姓名：_____
	車號：_____
	問卷編號：_____

附件 7-2 : Tourism Administration, Ministry of
Communications

Taiwan Tour Bus Customer Satisfaction Survey

Thank you for choosing Taiwan Tour Bus.

This survey will be used to improve service quality. Your opinions and comments are highly appreciated.

Tourism Administration, Ministry of Transportation and Communications

Date: _____

Route: _____

No.: _____

Tour Guide: _____

Questionnaire No.: _____

Part I: Satisfaction for Tour Bus Service

Ratings: Strongly Agreed (5) → Strongly Disagreed (1)

No.	Criteria	Ratings				
1	Easy to make reservation and settle payment.	5	4	3	2	1
2	Tour information is sufficient and abundant.	5	4	3	2	1
3	Tour guide service is professional and friendly.	5	4	3	2	1
4	Tour guide's narration is sufficient and interesting.	5	4	3	2	1
5	Tour guide is skillful in dealing with questions and problems from guests.	5	4	3	2	1
6	The driver drives smoothly and skillfully.	5	4	3	2	1
7	The driver is kind and maintains good attitude at work.	5	4	3	2	1
8	The bus is clean and facility is comfortable.	5	4	3	2	1
9	The body of tour bus is in good condition.	5	4	3	2	1
10	I am satisfied with build-in-bus Wi-Fi service.	5	4	3	2	1
11	I am happy with the smart tourism apparatus which provides multi-lingual information and narration of tour program.	5	4	3	2	1
12	The attractions are interesting and worthwhile visiting.	5	4	3	2	1
13	The tour guide did not arrange any unpleasant and unnecessary shopping stop.	5	4	3	2	1
14	I did not feel any stress of power shopping from the tour guide.	5	4	3	2	1
15	I am happy with the drop-off and pickup service.	5	4	3	2	1
16	The tour price is reasonable and attractive.	5	4	3	2	1
Food service satisfaction (Needless to answer when no meal service included)						
17	The food was delicious.	5	4	3	2	1
18	The food had local features.	5	4	3	2	1
19	The restaurant was of good hygiene quality.	5	4	3	2	1
20	Restaurant services are good and recommendable.	5	4	3	2	1
Accommodation service satisfaction (Needless to answer when not included)						
21	The hotel is clean and peaceful.	5	4	3	2	1

22	I feel happy with the hotel service.	5	4	3	2	1
23	I feel secure during the trip.	5	4	3	2	1

Part II: Personal Information

1. Gender: Male Female
2. Age: 18↓ 19-30 31-40 41-50 51↑
3. Education: junior high school senior high school Bachelor Master ↑
4. Travel companions: None 1 2 3 4 5 6 ↑
5. Relationship of travel companions: School mates Colleagues
Family/Relatives Friends Spouse Others_____
6. Nationality: _____
7. Where did you get the information for Taiwan Tour Bus?
Hotel Travel Agency Website Tourist Information Center
Brochures Newspaper/Magazine TV News Relatives/Friends
Other_____
8. What motivates you to choose Taiwan Tour Bus?
Reasonable price Government Service Guarantee Words-of-mouth
Quality trip Low minimum passengers requirement for departure
Low-carbon travel Convenience Other_____
9. Willingness to travel with Taiwan Tour Bus again:
Very high High Medium Low Very low
10. Willingness to recommend Taiwan Tour Bus to others:
Very high High Medium Low Very low
11. The tour you take this time is: _____
12. Please rate your satisfaction with the overall service on a scale of 0-100:

13. Other suggestions/comments:

~ Thank you for your participation. ~

Bon Voyage

附件 7-3:旅客日文問卷

交通部觀光署

台湾觀光巴士ツアーに関する満足度調査

こんにちは。

この度は台湾観光バスをご利用頂き、誠にありがとうございます。台湾観光署では、今後もより良いサービスを提供していくために、観光バスに関する年度調査を行っております。趣旨をご理解いただき、下記アンケートへのご協力をお願い致します。

交通部觀光署

実際の体験に基づき、下記の質問にお答えください。

非 よ 普 よ 非
常 い 通 く 常
に よ 通 く 常
い い ない い
い

1	チケットの購入方法と支払い方法は、簡単で便利でしたか。					
2	旅行や関連サービスの情報が十分に提供されていましたか。					
3	バスガイドは親切で礼儀正しかったですか。					
4	バスガイドの案内は詳細で、その内容は理解できましたか。					
5	ツアー参加者の質問に対して、ガイドはきちんと回答できましたか。					
6	運転手の運転技術は、安定していましたか。					
7	運転手の接客態度は、いかがでしたか。					
8	車内はきれいに整理整頓され、快適でしたか。 (例：座席、トイレ、案内設備など...)					
9	車体状況は良好でしたか。					
10	車内でのWiFiサービスは、ご満足いただけるものでしたか。					
11	車内での多元語による案内サービスは、ご満足いただけるものでしたか。					
12	コース内容は、興味深く楽しめるものでしたか。					
13	ツアー途中、バスガイドはショッピングコースを取り入れよう としましたか。取り入れようとしなかった→「非常によい」、 取り入れようとした→「非常に悪い」にチェックしてくださ い。					
14	ツアー途中、無理やり買物をさせられるプレッシャーはありません でしたか。なかった→「非常によい」、あった→「非常に悪 い」にチェックしてください。					
15	バス乗り場の設置場所と送迎サービスは適切でしたか。					
16	料金設定は合理的で魅力的でしたか。					
17	お食事は美味しかったですか。(食事付コースのみ記入)					
18	お食事から地元の特色がうかがえましたか。(食事付コースの み記入)					
19	レストランの衛生状況はいかがでしたか。(食事付コースのみ 記入)					
20	レストランのスタッフは、親切でサービスが行き届いていまし たか。(食事付コースのみ記入)					

21	宿泊先はきれいに清掃され、優雅な環境でしたか。(宿泊付コースのみ記入)					
22	宿泊先はご満足いただけるものでしたか。(宿泊付コースのみ記入)					
23	今回のコースでの送迎場所については、適切で安全だと感じましたか。(女性の方のみ記入)					

旅行者の特性を把握し、今後の観光研究に役立てるために、下記にご記入をお願い致します。

1. 性別：男性 女性
2. 年齢：18歳以下 19～30歳 31～40歳 41～50歳 51歳以上
3. 最終学歴：中学(含以下) 高校 専門学校 大学 大学院以上
4. 同行者数：いない 2人 3人 4人 5人 6人以上
5. 同行者との関係：同級生 同僚 家族 友人 恋人 その他_____
6. 国籍：外国(_____国) 台湾(_____市・県)
7. 観光バスに関する情報の入手先：ホテル 旅行代理店
インターネット 旅行サービスセンター 宣伝ポスター 新聞雑誌 マスコミ 友人の推薦 その他
8. 観光バスを選択した理由：手頃な費用 行政部門の保証付
評判がいい コースが面白い 催行人数が少ない
環境にやさしい 便利 その他_____
9. 次回の旅行でも観光バスツアーを利用しますか？
ぜひ利用したい 利用したい どちらでもよい 利用したくない 絶対利用しない
10. 友人に観光バスツアーをお勧めしますか？絶対に勧める 勧めてもよい どちらでもよい 勧めたくない 絶対に勧めない
11. 今回ご参加されたツアーのコース名は_____
12. 今回ご参加されたツアーのコースについて、ご意見がございましたら、ご記入ください。
 点数：_____分(100点満点, 合格は60点)

-
13. 抽選に当選された方に連絡するため、電話番号とメールアドレスをご記入ください。

電話番号：_____

E-mail: _____

右方請由工作人員自行記錄	調查日期： _____ 台灣觀巴行程名稱： _____ 出發時間： _____ 服務人員姓名： _____ 車號： _____ 問卷編號： _____
--------------	--

附件 7-4：旅客韓文問卷

교통부관광서 년도 타이완관광버스 이용 만족도 설문조사

친애하는 고객님, 안녕하십니까.

먼저 타이완관광버스에 보내 주신 관심과 애정에 진심으로 감사드립니다.

타이완관광버스 심사 평가를 위해 고객님들의 의견과 협조가 필요합니다. 본 설문은 더욱 나은 여행서비스를 제공하기 위함이니 협조 부탁드립니다.

설문에 귀한 시간을 내 주신 고객님께 다시 한 번 감사드립니다.

교통부관광서 올림

번호	아래 문항에 대해 느끼신 대로 기입해 주십시오.	매우 동의	동의	보통	반대	매우 반대
1	티켓 예약과 지불방식이 간단하고 편리했다.					
2	여행객들에게 제공된 정보가 다양하고 풍부했다.					
3	가이드의 서비스 태도가 예의 있고 친절했다.					
4	가이드의 설명이 자세하고 흥미로웠다.					
5	가이드가 여행객들의 문제와 의문을 잘 해결해 주었다.					
6	운전기사님의 운전 기술이 안정적이고 만족스러웠다.					
7	운전기사님의 태도가 친절하고 만족스러웠다.					
8	버스가 깔끔하고 편했다. (예를 들면 의자, 화장실, 오디오가이드 기기 등)					
9	버스 차체의 상태가 양호했다.					
10	버스 안에 제공된 WIFI 사용이 만족스러웠다.					
11	여행 코스의 명소들이 흥미로웠다.					
12	버스 내에 제공된 스마트장치(다국어 오디오가이드) 사용에 만족스러웠다.					
13	관광 코스 중 가이드가 쇼핑 코스를 안내하지 않았다.					
14	모든 코스 중 강제 구매의 압력을 받지 않았다.					
15	버스 탑승처 또는 픽업 서비스가 적절했다.					
16	합리적인 가격이 마음에 들었다.					
17	제공된 식사가 입맛에 맞고 맛있었다. (식사 제공이 없을 시 기재하실 필요가 없습니다)					
18	현지의 맛을 느낄 수 있는 식사였다. (식사 제공이 없을 시 기재하실 필요가 없습니다)					
19	식당이 위생적이고 좋았다. (식사 제공이 없을 시 기재하실 필요가 없습니다)					
20	식당 종업원들의 태도가 예의있고 친절했다. (식사 제공이 없을 시 기재하실 필요가 없습니다)					
21	제공된 숙박시설 및 환경이 깨끗하고 우아했다. (숙박시설 제공이 없을 시 기재하실 필요가 없습니다)					
22	제공된 숙박 서비스가 만족스러웠다. (숙박시설 제공이 없을 시 기재하실 필요가 없습니다)					

23	이번 여행 중 버스 승하차 지점에 대한 안내가 적절하고 안전하다고 느꼈다.(본 항목은 여성 손님만 기재하십시오.)					
----	---	--	--	--	--	--

아래의 문항들은 관광국에서 여행객들의 특성을 파악한 후, 후속 정책 연구에 참고 자료로 쓰기 위한 문항들입니다.

1. 성별 : 남성 여성
2. 나이 : 18 세 이하 19~30 세 31~40 세 41~50 세 51 세 이상
3. 교육 정도 : 중학교(이하 포함) 고등학교 전문대 대학 대학원 이상
4. 동반 인원 수 : 1 명 2 명 3 명 4 명 5 명 6 명 이상
5. 동반 관계 : 친구 동료 가족 친구 연인 기타_____
6. 귀하의 국적은 : 외국 (_____나라) 본국 (_____현)
7. 어디에서 타이완관광버스에 대한 정보를 얻으셨습니까?
호텔 ; 여행사 ; 인터넷 ; 여행서비스센터 ; 홍보지 ; 잡지 광고 ; 방송 매체 ; 친구 추천 ; 기타_____
8. 귀하께서 느끼신 타이완관광버스의 매력은 무엇인가요? :
가격 혜택 정부 보증 좋은 평가 우수한 여행 코스 적은 인원의 여행팀 저탄소 여행 높은 편리성 기타_____
9. 다음에도 타이완관광버스를 이용하고 싶은 신가요?
매우 원함 원함 보통 원하지 않음 매우 원하지 않음
10. 다른 분들께 타이완 관광버스를 추천하고 싶으신가요?
매우 원함 원함 보통 원하지 않음 매우 원하지 않음
11. 귀하께서 이용하신 타이완관광버스 여행 코스는_____
12. 타이완관광버스에 바라는 건의 사항은_____
13. 이번 타이완관광버스에 주고 싶은 점수는_____점 (만 점 100 점 , 합격 점수 60 점)
14. 연락처 또는 E-mail 을 남겨주시면 이벤트 당첨 시 관련 내용을 보내드리겠습니다
전화번호 _____
E-mail _____

아래 부분은 직원 기록 사항입니다.

조사 날짜: _____
타이완 관광버스 노선명: _____
설문조사 번호: _____
직원 성명: _____

附件 8：每月運量統計表

台灣觀巴 _____ 行程 _____ 月份成果統計

日期	國內旅客數	國外旅客數	判別國籍	小計

附件 9：台灣觀巴彩繪車輛切結書

切 結 書

台灣觀巴經營業者○○○旅行社，如因彩繪「台灣觀巴」之租賃車輛未再續租營運於「台灣觀巴」行程時，應塗銷車身彩繪樣式，以免侵害標章權利。特立本切結書，如有不實，致有商標法相關罰則，立切結書人願負法律責任。

此致

交通部觀光署

台灣觀巴經營業者：

立切結書人：

中華民國 年 月 日

附件 10：「台灣觀巴」營運報告格式

「台灣觀巴」年度營運報告	
製表日期：	
製表單位：	製表人員：
第一部分：當年營運成果：各項目皆須檢具具體資料以充分說明。	
1.業者自行努力之宣傳促銷工作(包含剪報、照片等資料)	
2.通路、同業與異業合作成果(包含：合作名單、合作契約等資料)	
3.公民營單位活動之專案(包含：合約、活動照片、媒體露出等資料)	
4.當年度運量統計資料	
第二部分：次年營運計畫：包含行程調整、營運目標及預定之宣傳促銷工作	
第三部分：建議輔導事項	

附件 11：「台灣觀巴」電話查核紀錄表

壹、業者別：

貳、電訪時間：民國 年 月 日 午 時 分

參、紀錄人：

肆、受話人：

伍、對話項目提示：查核者請視情況挑選部分問題詢問

項目	提問範例	對方回應
行程內容詢問	1. 是不是有「台灣觀巴」？ 2. 請問有哪些行程？ 3. 那其他行程可以幫我報名嗎？	
資訊提供詢問	4. 在哪裡可以查到詳細的資訊？ 5. 有沒有其他資料？ 6. 網路上可以看到資訊嗎？	
車上服務詢問	7. 有導遊嗎？ 8. 我有外國朋友要搭，有英文導遊嗎？	
搭乘方式詢問	9. 我只有一個人可以報名嗎？	
	10. 要怎麼搭或報名？	
	11. 可以在哪裡上車？	
業者應答側錄	12. 是否推薦其他業者行程？ 13. 是否使用「台灣觀巴」全名	
整體服務感受評比		甚佳 <input type="checkbox"/> ；佳 <input type="checkbox"/> ；普通 <input type="checkbox"/> ；不良 <input type="checkbox"/> ；劣 <input type="checkbox"/>

附件 12：「台灣觀巴」搭乘查核紀錄表

「台灣觀巴」套裝旅遊行程遊客滿意度考評表					
考核日期			考核行程		
報名時間			承辦旅行社		
客服人員姓名			實際結束時間		實際出發時間
司機人員姓名			導遊人員姓名		搭乘人數
車輛車牌號碼			導遊電話		考核人員
主構面	次構面	編號	考評說明	考評標準 (操作說明)	量化配分
基本必備	A1	車體外觀是否有清楚明確台灣觀巴標準 CI 設計	車體前後左右有 2 面以上張貼台灣觀巴證明標章且車身有無彩繪，CI 必須於 2 公尺外肉眼可明顯辨識。 (請考核人員環繞車體一週，由上至下，觀察是否有明顯 CI 設計張貼，並拍攝照片作為佐證。)	<input type="checkbox"/> 5：數量 2 面以上、CI 明顯、完整且車體有彩繪 <input type="checkbox"/> 4：數量 2 面以上、CI 明顯且完整 <input type="checkbox"/> 3：數量 2 面以上、稍有汙損或 1 面但明顯且完整 <input type="checkbox"/> 2：數量 2 面以上但 CI 毀損尚可辨識或 1 面稍有汙損 <input type="checkbox"/> 1：車體 CI 難辨識、無 CI 設計或僅有 1 面破損	
	A2	本車是否為營業用車輛	列為實地考核之檢查項目	<input type="checkbox"/> 3：是 <input type="checkbox"/> 1：否	
	A3	出示參加旅客保險證明	列為實地考核之檢查項目	<input type="checkbox"/> 2：有 <input type="checkbox"/> 1：無	
	A4	應主動提供合法收據憑證	旅行社應主動於旅遊當天結束前主動提供合法收據憑證，如為當天收款者也應於行程結束後三天內補寄憑證。(寄送日期以郵戳日期為準)	<input type="checkbox"/> 5：旅行社於當天提供單據 <input type="checkbox"/> 4：行程結束後 3 天內補寄 <input type="checkbox"/> 3：行程結束後 7 天內補寄 <input type="checkbox"/> 2：行程結束後 15 天內補	

				寄 <input type="checkbox"/> 1: 超過 15 天或未寄送	
	A5	駕駛人員穿著整齊	需穿戴台灣觀巴背心、上衣、長褲和鞋類、不可穿著短褲和拖鞋，衣物上不可有髒污破損。	<input type="checkbox"/> 5: 背心、上衣、長褲與鞋類皆符合規定 <input type="checkbox"/> 4: 4 項缺 1 <input type="checkbox"/> 3: 4 項缺 2 <input type="checkbox"/> 2: 4 項缺 3 <input type="checkbox"/> 1: 所有項目皆不符合規定	
	A6	導遊人員穿著整齊	需穿戴台灣觀巴背心、上衣、長褲和鞋類、不可穿著短褲和拖鞋，衣物上不可有髒污破損。	<input type="checkbox"/> 5: 4 項皆符合規定 <input type="checkbox"/> 4: 4 項缺 1 <input type="checkbox"/> 3: 4 項缺 2 <input type="checkbox"/> 2: 4 項缺 3 <input type="checkbox"/> 1: 所有項目皆不符規定	
	A7	導遊人員是否協助進行問卷調查作業	導遊人員必須於行程結束前，主動進行問卷調查，並且積極推廣網路問卷填寫，說明問卷填寫意義、對於問卷內容必須保密，且不可利用任何方式意圖影響遊客填寫。 (請配合填寫問卷調查並且根據主動進行調查、推廣填寫網路問卷、說明意義、公正等四項指標。)	<input type="checkbox"/> 5: 主動進行調查、推廣填寫網路問卷、說明意義、公正等 4 項指標皆全數完成 <input type="checkbox"/> 4: 4 項缺 1 <input type="checkbox"/> 3: 4 項缺 2 <input type="checkbox"/> 2: 4 項缺 3 <input type="checkbox"/> 1: 未進行問卷調查	
硬 體 30%	車 體 外 觀	B1	車體外觀是否清潔無損壞 (依據車體 1 公尺內肉眼可清楚辨識與超過 5 圓硬幣大小之汙損為準)	車輛外觀於 1 公尺內是否肉眼可清楚辨識或面積超過 5 圓硬幣之凹陷與汙損或大面積灰塵覆蓋等明顯缺點。 (請考核人員於啟程前環繞車體一週，由上至下，觀察車體外觀是否有破損或不潔，並拍攝照片作為佐證。)	<input type="checkbox"/> 5: 無任何凹陷汙損缺點 <input type="checkbox"/> 4: 1 項汙損缺點 <input type="checkbox"/> 3: 2 項汙損缺點 <input type="checkbox"/> 2: 3 項汙損缺點 <input type="checkbox"/> 1: 4 項以上汙損缺點
	乘 坐 環	B2	車內保持整潔明亮	車內空間是否保持乾淨無垃圾與窗戶明亮無灰塵，垃圾採用個數計算，窗戶髒污採	<input type="checkbox"/> 5: 無任何缺點 <input type="checkbox"/> 4: 1 項汙損缺點 <input type="checkbox"/> 3: 2 項汙損缺點

境			用片數計算，兩者加總為本題缺點數，車道上堆放有作業雜物歸類為缺點。 (請考核人員於車內由前置後走動，並觀察是否車內地板座位是否有垃圾，窗戶是否有髒污或破損裂痕。)	<input type="checkbox"/> 2：3 項污損缺點 <input type="checkbox"/> 1：4 項以上污損缺點
	B3	車內是否無不良氣味且空氣正常	車內是否有異味。 (請考核人員分別於上下車口與後方座位，採用主觀判別是否具有不良氣味，請使用文字描述氣味。)	<input type="checkbox"/> 5：空氣清新無異味 <input type="checkbox"/> 4：空氣清新但有灰塵 <input type="checkbox"/> 3：有少量異味但不影響 <input type="checkbox"/> 2：明顯異味但仍可忍受 <input type="checkbox"/> 1：嚴重惡臭無法接受
	B4	車內溫度舒適	車輛行駛中是否保持二十六度溫度且體感舒適為基準，進行分階段測試且全程保持溫度一致。	<input type="checkbox"/> 5：全數保持於 26 度 <input type="checkbox"/> 4：2 次能合格 <input type="checkbox"/> 3：1 次能合格 <input type="checkbox"/> 2：無合格但平均為 24~28 度 <input type="checkbox"/> 1：無合格且平均 24 以下 28 以上
	B5	車內座椅區完好舒適	請針對座位空間的車內座位乘坐是否舒適，考核項目分別為 1.安全帶可否使用 2.軟墊塌陷 3.無法調整椅背(如椅背可調整但卻無法調整則列為缺點) 4.冷氣口損壞等四項重點。 (請考核人員乘坐後感受軟墊是否正常支撐、椅背是否可調整固定、安全帶是否可正常使用、冷氣口是否正常且無損壞。)	<input type="checkbox"/> 5：4 項考評全數合格 <input type="checkbox"/> 4：3 項合格 <input type="checkbox"/> 3：2 項合格 <input type="checkbox"/> 2：1 項合格 <input type="checkbox"/> 1：全數不合格
車輛性	B6	車輛機械運作正常、是否機械噪音吵雜、	引擎聲響是否影響導覽聆聽。	<input type="checkbox"/> 5：運作安靜且舒適平穩 <input type="checkbox"/> 4：聲音輕微且尚稱平穩 <input type="checkbox"/> 3：可聽見且略微震動

	能		車身過度抖動		<input type="checkbox"/> 2: 明顯聽見且可感受震動 <input type="checkbox"/> 1: 聲音吵雜且震動明顯
		B7	車體於上坡或下坡加減速是否正常	請感受車體於行程中上坡是否正常無停頓，下坡減速是否平穩。 (督考人員請於上下坡時觀察感受，上坡過程是否順暢有力，下坡過程是否平順，並針對不良路段以文字記錄。)	<input type="checkbox"/> 5: 全程上下坡正常平穩 <input type="checkbox"/> 4: 上下坡稍微不平穩順暢 <input type="checkbox"/> 3: 上下坡明顯感覺不順暢 <input type="checkbox"/> 2: 單次熄火或是停頓 <input type="checkbox"/> 1: 屢次熄火或是停頓
	車內設備	B8	車輛上是否有配置急救箱並主動告知	車輛是否有配置基本急救箱並且應主動告知乘客、張貼公告或放至於明顯處。	<input type="checkbox"/> 5. 有配置急救箱並且主動告知。 <input type="checkbox"/> 3. 有配置急救箱但無主動告知。 <input type="checkbox"/> 1. 無配置急救箱。
軟體 30%	行程規劃	C1	行程中是否有購物行程或推銷行為且令人感到不適	旅行中是否有進行上車推銷，或前往非公告行程外之購物商家，或過程中強烈推薦特定店家致旅客不適。	<input type="checkbox"/> 5: 全程保持公正合乎行程 <input type="checkbox"/> 4: 提及特定店家名但未積極推薦 <input type="checkbox"/> 3: 有提及店家且積極推薦 <input type="checkbox"/> 2: 額外行程但未造成不適 <input type="checkbox"/> 1: 推薦行為造成嚴重不適
		C2	餐點安排是否具有特色 (無提供餐點者免評)	餐點是否符合當地特色、食材新鮮、用餐環境清潔與餐廳服務優良否。 (請考核人員將未合格項目，以文字與照片記錄作為佐證。)	<input type="checkbox"/> 5: 特色、食材、環境與餐廳服務 4 項皆符合 <input type="checkbox"/> 4: 4 項缺 1 <input type="checkbox"/> 3: 4 項缺 2 <input type="checkbox"/> 2: 4 項缺 3 <input type="checkbox"/> 1: 完全不符
		C3	景點安排是否合理且時間充足 (若感覺時間安排不恰當請記錄停留點和	景點停留時間與用餐時間安排應符合遊客需求，避免過度冗長或急促的行程。 (考核人員應實際自行完成各行程測量所需時間，並且觀察同行遊客是否有過半數	<input type="checkbox"/> 5: 全數行程時間恰當 <input type="checkbox"/> 4: 99~80%時間恰當 <input type="checkbox"/> 3: 79~60%時間恰當 <input type="checkbox"/> 2: 59~30%時間恰當 <input type="checkbox"/> 1: 30%以下時間恰當

		停留時間) 地點： 停留時間：	提前返回之現象，同時記錄 需改善時間安排的景點名 稱。)	
宣 傳 媒 介	C4	文宣與觀光 DM 且內容充 實豐富資料有 CI 設計	是否提供與本行程相關文宣 資料。本題所指補救措施例 如：途中至服務中心索取或 電子檔列印等。 (請考核人員以文字記錄旅 行社所提供的文宣資料，若 服務人員未主動提供，可主 動尋求提供。)	<input type="checkbox"/> 5：主動提供觀巴與相關文 宣 <input type="checkbox"/> 4：僅主動提供觀巴文宣 <input type="checkbox"/> 3：未主動提供，詢問後即 提供 <input type="checkbox"/> 2：現場沒有但有補救措施 <input type="checkbox"/> 1：現場沒有且無任何補救
訂 購 流 程	C5	付款方式多元 性	是否可使用信用卡(線上刷 卡或傳真刷卡)、ATM轉帳、 付現、便利超商付款等功能， 繳費方式多寡影響付費方便 性。 (請考核人員於訂位時詳細 詢問並參考網頁付款方式數 量的作為評分標準)	<input type="checkbox"/> 5：5種付款方式 <input type="checkbox"/> 4：4種付款方式 <input type="checkbox"/> 3：3種付款方式 <input type="checkbox"/> 2：1種付款方式 <input type="checkbox"/> 1：完全沒有
	C6	網站內容正確 性	官方網站內容應保持正確 性，針對網頁內容應以旅客 可充分了解為基準，各行程 彼此獨立統計。 針對資訊錯誤數為統計單 位。	<input type="checkbox"/> 5：各語系網站正確且完 整 <input type="checkbox"/> 4：錯誤數1件 <input type="checkbox"/> 3：錯誤數2件 <input type="checkbox"/> 2：錯誤數3件 <input type="checkbox"/> 1：錯誤數達4件以上
	C7	訂購效率	請考核人員根據訂購後，考 評承辦旅行社對於訂購流程 熟悉度，以一次溝通完成訂 購為最佳。 (請考核人員從訂購開始至 訂購完成，旅行社承辦人員 往返溝通次數為基準。)	<input type="checkbox"/> 5：一次完成 <input type="checkbox"/> 4：須經2次溝通程序 <input type="checkbox"/> 3：須經3次溝通程序 <input type="checkbox"/> 2：須經4次溝通程序 <input type="checkbox"/> 1：須經5次以上溝通程序
人 員 40%	駕 駛 司 機	D1 駕駛人員態度 親切熱誠	駕駛面對乘客能保持微笑， 於上下車主動與乘客打招 呼，若無主動也應回應乘客 招呼。	<input type="checkbox"/> 5：抱持微笑與且全程皆主 動招呼 <input type="checkbox"/> 4：有笑容但無主動招呼 <input type="checkbox"/> 3：無笑容但主動招呼

			(考核人員請注意駕駛人員是否保持微笑且主動打招呼,若無主動打招呼者,是否能做到回應招呼。)	<input type="checkbox"/> 2: 無笑容但仍回應招呼 <input type="checkbox"/> 1: 無笑容且未回應招呼
	D2	駕駛人員是否有任何違規行為	駕駛人員應遵守基本交通規則,避免超速、超載、聊天、行進中接聽手機、飲食、嚼食檳榔與抽菸等負面行為,並且車輛行駛中速度穩定,無緊急剎車、急轉的狀況。若違反交通規則之行為,例如:紅線停車、任意切換車道、違規停車與未禮讓行人等,則得分為1分。	<input type="checkbox"/> 5: 全程無任何不良及違規行為。 <input type="checkbox"/> 4: 1項不良行為 <input type="checkbox"/> 3: 2項不良行為 <input type="checkbox"/> 2: 3項不良行為 <input type="checkbox"/> 1: 4項以上或單項重大違規
	D3	駕駛人員整體服務滿意度	本題項請就駕駛人員整體服務評分 5分:願意再次搭乘並且推薦他人 4分:不排斥搭乘但不願意主動推薦他人 3分:不特殊感受 2分:不太願意再次搭乘且有人詢問會表達反對 1分:很不願意再次搭乘且會主動表達負面感受	<input type="checkbox"/> 5: 非常滿意 <input type="checkbox"/> 4: 滿意 <input type="checkbox"/> 3: 尚可 <input type="checkbox"/> 2: 不滿意 <input type="checkbox"/> 1: 非常不滿意
導遊人員	D4	於集合時間前主動致電與旅客聯繫	導遊人員按照規定,於出發前主動聯繫客人。 (考核人員於當天等待導遊人員主動聯繫,並且記錄聯繫時間,若無聯繫請自行準點時搭乘。) 	<input type="checkbox"/> 5:於10分鐘前(含前一天)聯繫 <input type="checkbox"/> 4:於5分鐘前聯繫 <input type="checkbox"/> 3:於準點時間聯繫 <input type="checkbox"/> 2:於集合時間聯繫 <input type="checkbox"/> 1:未聯繫
	D5	導遊人員是否有於一開始介紹行程概要和注意事項	導遊人員是否於行程一開始就介紹行程規劃、提醒使用安全帶、急救箱設置與個人聯絡方式。 本題時間限制為行程開始至	<input type="checkbox"/> 5: 4項皆執行 <input type="checkbox"/> 4: 4項缺1 <input type="checkbox"/> 3: 4項缺2 <input type="checkbox"/> 2: 4項缺3 <input type="checkbox"/> 1: 4項皆未執行

		第一個景點前需完成。 (請考核人員於啟程後 15 分鐘內，記錄導遊人員是否有進行說明。)	
D6	導遊人員主動關心乘客狀況，並同時兼顧其他旅客	導遊人員是否於簡介或啟程後主動詢問，乘坐舒適性與冷氣溫度。導遊人員應於行程中同時顧及所有旅客，不可僅與少數旅客互動熱絡。	<input type="checkbox"/> 5：主動詢問並能顧及所有旅客 <input type="checkbox"/> 3：未顧及所有旅客需求或未主動關心乘坐狀況 <input type="checkbox"/> 1：未關心乘客狀況
D7	導遊人員是否有隨車沿途介紹景點並隨行陪同遊客進行介紹。	導遊人員於車輛行進間應同時介紹沿途景緻與特色，且於到達景點時，是否有隨行陪同遊客進行解說。	<input type="checkbox"/> 5：全程皆導覽 <input type="checkbox"/> 3：僅隨車介紹或僅隨團景點介紹 <input type="checkbox"/> 1：全程未導覽
D8	導遊介紹行程或景點內容是否具有代表性及深度	導遊人員是否有於到達景點時，其導覽解說內容是否具有其代表性及深度，並且依照比例進行評分。 (請記錄於各景點導遊是否有介紹當地特色，針對未介紹之景點以文字記錄。)	<input type="checkbox"/> 5：全程介紹階具代表性及深度 <input type="checkbox"/> 4：99~80%具代表性及深度 <input type="checkbox"/> 3：79~60%具代表性及深度 <input type="checkbox"/> 2：59~40%具代表性及深度 <input type="checkbox"/> 1：低於40%具代表性及深度
D9	餐食服務時是否告知餐食特色並且對於顧客需求能提供協助 (有提供餐食才做評分)	請於用餐階段觀察導遊是否做到事先預定、協助入座、說明菜色和滿足用餐要求等四項測驗	<input type="checkbox"/> 5：4 項皆完成 <input type="checkbox"/> 4：4 項缺 1 <input type="checkbox"/> 3：4 項缺 2 <input type="checkbox"/> 2：4 項缺 3 <input type="checkbox"/> 1：4 項皆未完成
D10	導遊人員態度親切熱誠	導遊面對乘客能保持微笑，於上下車主動與乘客打招呼，若無主動也應回應乘客招呼。	<input type="checkbox"/> 5：保持微笑與且全程皆主動招呼 <input type="checkbox"/> 4：有笑容但無主動招呼 <input type="checkbox"/> 3：無笑容但主動招呼 <input type="checkbox"/> 2：無笑容但仍回應招呼

			<input type="checkbox"/> 1：無笑容且未回應招呼	
D1 1	準確告知上下車地點與集合時間	各景點分散活動前明確告知，洗手間位置、集合時間、集合地點與車號等四項作為指標。	<input type="checkbox"/> 5：4 項全數告知 <input type="checkbox"/> 4：4 項缺 1 <input type="checkbox"/> 3：4 項缺 2 <input type="checkbox"/> 2：4 項缺 3 <input type="checkbox"/> 1：4 項皆未告知	
D1 2	如實執行官方網站旅遊景點	導遊人員應確實依照官方網站上行程進行服務，不得私自新增、刪減或替換行程內容，若有更替行程應優惠於遊客方可接受。 (考核人員應根據官方網站之行程為準，逐一核對導遊人員是否如實執行服務。)	<input type="checkbox"/> 5：完成行程且增加遊客權益 <input type="checkbox"/> 4：完全依照表訂行程 <input type="checkbox"/> 3：未損傷遊客權益 <input type="checkbox"/> 2：稍微損傷遊客群益 <input type="checkbox"/> 1：嚴重損傷遊客權益	
D1 3	導遊人員整體服務滿意度	本題項請就導遊人員整體服務評分 5分:願意再次搭乘並且推薦他人 4分:不排斥搭乘但不願意主動推薦他人 3分:不特殊感受 2分:不太願意再次搭乘且有人詢問會表達反對 1分:很不願意再次搭乘且會主動表達負面感受	<input type="checkbox"/> 5：非常滿意 <input type="checkbox"/> 4：滿意 <input type="checkbox"/> 3：尚可 <input type="checkbox"/> 2：不滿意 <input type="checkbox"/> 1：非常不滿意	
客 服 人 員	D1 4	客服人員於 3 聲鈴響內接起電話	以電話鈴響次數作為基準，若該電話於第一次未有人接起或無法打通，待 3 分鐘後再撥打一次，若仍無法接通，列為 1 分等級。 (請使用電話於接通後計算次數，並且記錄撥打日期與時間。)	<input type="checkbox"/> 5：3 聲內接起 (標準) <input type="checkbox"/> 4：4 聲內接起 <input type="checkbox"/> 3：5 聲內接起 <input type="checkbox"/> 2：6 聲~9 聲內有接起 <input type="checkbox"/> 1：超過 10 聲以上未接起或無法打通超過 2 次
	D1 5	客服人員態度親切並主動問	客服人員於服務過程中是否親切，無表現負面情緒和言	<input type="checkbox"/> 5：全程表現積極親切有禮 <input type="checkbox"/> 4：表現佳

	好	談舉止，並主動問好。	<input type="checkbox"/> 3：表現一般 <input type="checkbox"/> 2：表現稍差 <input type="checkbox"/> 1：出現明顯負面行為
D1 6	台灣好行和台灣觀巴差異詢問	請詢問客服人員台灣觀巴和台灣好行兩者之差異。需完成回答特色台灣好行為景點接駁、台灣觀巴是套裝行程、搭乘方式、收費方式與行程數量等四項指標。 (請主動詢問台灣好行和台灣觀巴並且記錄回答內容。)	<input type="checkbox"/> 5：4項皆符合 <input type="checkbox"/> 4：4項缺1 <input type="checkbox"/> 3：4項缺2 <input type="checkbox"/> 2：4項缺3 <input type="checkbox"/> 1：完全不符合指標
D1 7	是否針對旅客訂位主動確認旅客資料	訂購台灣觀巴產品主要使用網路下訂單或電子郵件，記錄下單時間與客服人員主動聯絡時間。 (考核人員應於每日中午12點前進行預約訂購，並且記錄訂位後3天內客服主動聯繫的時間點，若超過3天，則請考核員主動聯繫客服。請於結束前詢問該員的姓名或是編號，以確保後追蹤。)	<input type="checkbox"/> 5：訂位當天主動聯繫 <input type="checkbox"/> 4：訂位隔天主動聯繫 <input type="checkbox"/> 3：3天內主動聯繫 <input type="checkbox"/> 2：5天內主動聯繫 <input type="checkbox"/> 1：未主動聯繫或未主動確認顧客資料
D1 8	主動提供行程相關資訊	客服人員應主動透過電子郵件、簡訊或紙本，說明收費內容、繳費方式、繳費結果、訂單更改或取消規定、出發日期、車號、集合時間地點行程內容及該行程應注意事項等8項指標。	<input type="checkbox"/> 5：主動提供且內容完整 <input type="checkbox"/> 4：主動提供內容7-5項 <input type="checkbox"/> 3：主動提供內容4-1項 <input type="checkbox"/> 2：未主動提供索取後提供 <input type="checkbox"/> 1：索取後仍無法提供
D1 9	顧客滿意度詢問與顧客關心	旅行社客服人員是否於行程結束後內，主動來信或來電詢問旅遊滿意度，並且邀請再次前往。 (請於行程結束後，於時間內觀察旅行社是否有主動聯繫，並且記錄聯繫時間與詢	<input type="checkbox"/> 5：行程結束後當天內主動聯繫 <input type="checkbox"/> 4：隔天內主動聯繫 <input type="checkbox"/> 3：3天內天內主動聯繫 <input type="checkbox"/> 2：4天內主動聯繫 <input type="checkbox"/> 1：5天以上未主動聯繫

			問內容項目。)	
	D2 0	客服人員整體 服務滿意度	本題項請就客服人員整體服 務評分	<input type="checkbox"/> 5：相當滿意，願意再次接 受服務並且會主動推薦他人 <input type="checkbox"/> 4：滿意，願意再次接受服 務但不會主動推薦他人 <input type="checkbox"/> 3：尚可，無特殊感受 <input type="checkbox"/> 2：不太滿意，不太願意再 次接受服務且有人詢問會表 達反對 <input type="checkbox"/> 1：很不不滿，很不願意再 次接受服務且會主動表達負 面感受
其他	E1	其他重大加 (扣)分題項， 本題為可加減 正負總分 10 分，單一題項 加減總分以 1 分為限，若無 特殊事蹟，本 題保持 0 分。	負面表列，例如： <ol style="list-style-type: none"> 1. 主動談論特殊政治與宗教議題 2. 要求收取小費 3. 非旅客主動提出要求逕行變更行程 4. 與旅客發生言語或肢體衝突 5. 中途離開或棄團 6. 已達出團人數，但藉口搪塞，建議客人改日期者(請 記錄原訂日期及處理過程) 7. 其他嚴重影響旅遊品質之負面事件，經承辦單位討 論後同意者正面表列，例如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 危機處理妥當適切 (2) 車體具備清楚完整的彩繪設計 (3) 服務人員可使用英日雙語 (4) 導覽解說卓越且可善用輔助工具 (5) 積極服務提供感動服務。 (6) 所安排的餐點或 DIY 體驗優質且彰顯台灣特色 (7) 車體設置有行動廁所 (8) 乘坐空間硬體極佳 (9) 其他積極提升旅遊品質之正面事件，經承辦單位 同意者 	

附件 13 發展觀光條例及消費者保護法等相關規定

法規名稱：發展觀光條例

法條依據	條文內容	罰則	
本條例第三十七條第二項及第五十四條第三項	旅行業規避、妨礙或拒絕主管機關依規定對其經營管理之檢查者。	規避	處新臺幣三萬元
		妨礙	處新臺幣六萬元
		拒絕	處新臺幣九萬元

法規名稱：消費者保護法

法條依據	條文內容
第 7 條	商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。
第 10 條	企業經營者於有事實足認其提供之商品或服務有危害消費者安全與健康之虞時，應即回收該批商品或停止其服務。但企業經營者所為必要之處理，足以除去其危害者，不在此限。 商品或服務有危害消費者生命、身體、健康或財產之虞，而未於明顯處為警告標示，並附載危險之緊急處理方法者，準用前項規定。
第 23 條	刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與企業經營者負連帶責任。 前項損害賠償責任，不得預先約定限制或拋棄。
第 24 條	企業經營者應依商品標示法等法令為商品或服務之標示。 輸入之商品或服務，應附中文標示及說明書，其內容不得較原產地之標示及說明書簡略。 輸入之商品或服務在原產地附有警告標示者，準用前項之規定。
第 60 條	企業經營者違反本法規定，生產商品或提供服務具有危害消費者生命、身體、健康之虞者，影響社會大眾經中央主管機關認定為情節重大，中央主管機關或行政院得立即命令其停止營業，並儘速協請消費者保護團體以其名義，提起消費者損害賠償訴訟。