

i-center 旅遊服務體系標準化友善服務執行準則

為使全臺各地旅遊資訊服務中心（以下簡稱旅服中心）依其層級屬性均提供一致性友善服務，建置完善之旅遊服務體系，本署爰依不同層級旅服中心之旅客需求及執行現況，設定標準化友善服務，相關服務項目執行標準謹依不同層級旅服中心摘述如下：

壹、旅客服務中心（第 1 層級）

- 一、旅遊文宣資訊：至少應提供本署編印之全區路網圖及北、中、南、東分區地圖、台灣好行、台灣觀巴相關文宣摺頁，以及所在縣市編印之旅遊文宣摺頁。
- 二、旅遊諮詢服務：應提供公共運輸轉乘（如台灣好行）、熱門景點、旅遊行程、美食小吃、節慶活動、伴手禮及合法旅宿業相關旅遊諮詢服務。
- 三、旅宿業訂房服務：應建立所在縣市內通過本署星級旅館評鑑、好客民宿認證或當地縣市政府自行評鑑優良之合法旅宿業者訂房聯繫資訊，並以電話或網路方式協助旅客解決訂房需求。
- 四、台灣觀巴訂位服務：應熟悉本署輔導全台之台灣觀巴產品資訊，並應建立所在縣市內台灣觀巴產品之旅行社訂位聯繫資訊，並以電話或網路方式協助旅客解決訂位需求。
- 五、老花眼鏡借用：應備妥 3 種（含）以上不同度數老花眼鏡，放置於旅服中心明顯處，供旅客翻閱摺頁文宣時借用。
- 六、文宣品回收：應設置文宣品回收箱，以回收旅客閱畢棄置之文宣品，並依回收文宣品相狀況予以重新上架或紙類資源回收。
- 七、無限暢網服務－無線上網服務：於服務區域內提供方便國內外旅客認證使用之無線上網服務。
- 八、無限暢網服務－智慧裝置充電服務：於旅服中心明顯處提供 110V 交流電壓之標準插座及 5V 直流電壓 USB 連接埠雙插座之免費充電服務。（可由旅客自備所需充電線；另倘現有服務區域狹窄，且所在場站內已提供充電服務者除外）

貳、旅遊服務中心（第 2 層級）

- 一、旅遊文宣資訊：至少應提供本署編印之全區路網圖及北、中、南、東分區地圖、台灣好行、台灣觀巴相關文宣摺頁，以及所在縣市編印之旅遊文宣摺頁。
- 二、旅遊諮詢服務：應提供公共運輸轉乘（如台灣好行）、熱門景點、旅遊行程、美食小吃、節慶活動、伴手禮及合法旅宿業相關旅遊諮詢服務。
- 三、旅宿業訂房服務：應建立所在縣市內通過本署星級旅館評鑑、好客民宿認證或當地縣市政府自行評鑑優良之合法旅宿業者訂房聯繫資訊，並以電話或網路方式協助旅客解決訂房需求。
- 四、台灣觀巴訂位服務：應熟悉本署輔導全台之台灣觀巴產品資訊，並應建立所在縣市內台灣觀巴產品之旅行社訂位聯繫資訊，並以電話或網路方式協助旅客解決訂位需求。
- 五、老花眼鏡借用：應備妥 3 種（含）以上不同度數老花眼鏡，放置於旅服中心明顯處，供旅客翻閱摺頁文宣時借用。
- 六、文宣品回收：應設置文宣品回收箱，以回收旅客閱畢棄置之文宣品，並依回收文宣品相狀況予以重新上架或紙類資源回收。
- 七、無限暢網服務－無線上網服務：於服務區域內提供方便國內外旅客認證使用之無線上網服務。
- 八、無限暢網服務－智慧裝置充電服務：於旅服中心明顯處提供 110V 交流電壓之標準插座及 5V 直流電壓 USB 連接埠雙插座之免費充電服務。（可由旅客自備所需充電線；另倘現有服務區域狹窄，且所在場站內已提供充電服務者除外）

參、遊客中心（第3層級）

- 一、旅遊文宣資訊：至少應提供本署編印之全區路網圖及北、中、南、東分區地圖、台灣好行、台灣觀巴相關文宣摺頁，以及所在縣市編印之旅遊文宣摺頁。
- 二、旅遊諮詢服務：應提供公共運輸轉乘（如台灣好行）、熱門景點、旅遊行程、美食小吃、節慶活動、伴手禮及合法旅宿業相關旅遊諮詢服務。
- 三、旅宿業訂房服務：應建立所在縣市內通過本署星級旅館評鑑、好客民宿認證或當地縣市政府自行評鑑優良之合法旅宿業者訂房聯繫資訊，並以電話或網路方式協助旅客解決訂房需求。
- 四、老花眼鏡借用：應備妥3種（含）以上不同度數老花眼鏡，放置於旅服中心明顯處，供旅客翻閱摺頁文宣時借用。
- 五、明信片代寄：代收旅客交付之明信片並提供郵票代購及當地特色紀念章戳供遊客收集用印等配套服務，另以書面登記方式管理每日代寄服務成果。（鄰近場域內已有提供郵政代辦服務之店家者除外）
- 六、傳真代收：提供每位旅客3頁傳真文件代收服務，並以書面登記方式管理每日服務成果。（鄰近場域內已有提供傳真服務之店家者除外）
- 七、計程車代叫：建立當地縣市政府推薦優良計程車業者資訊及重要景點概略車程距離，並提醒遊客應於搭車前自行與司機議定車資計價方式。
- 八、輪椅借用：備妥輕便型輪椅供行動不便遊客借用，並以書面登記方式管理每日服務成果。
- 九、個人衛生用品借用：備妥防蚊液、防曬乳及肌肉痠痛噴劑等非醫生指示用藥，提供需要遊客借用。
- 十、汽車電瓶接電：備妥汽車緊急電源供應設備，提供自行開車遊客借用，並以書面登記方式管理每日服務成果。
- 十一、文宣品回收：應設置文宣品回收箱，以回收旅客閱畢棄置之文宣品，並依回收文宣品相狀況予以重新上架或紙類資源回收

十二、無限暢網服務－無線上網服務：於服務區域內提供方便國內外旅客認證使用之無線上網服務。

十三、無限暢網服務－智慧裝置充電服務：於旅服中心明顯處提供110V 交流電壓之標準插座及5V 直流電壓 USB 連接埠雙插座之免費充電服務。(可由旅客自備所需充電線；另倘現有服務區域狹窄，且所在場站內已提供充電服務者除外)