

交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處

112-113 年東海岸部落觀光品質優化案 (案號： P11206)

成果報告書

執行單位：雅比斯國際創意策略股份有限公司

中華民國 113 年 12 月

112-113 年東海岸部落觀光品質優化案

目錄

第一部分、前言	1
壹、 計畫基本資料	1
一、 計畫名稱	1
二、 計畫期程	1
三、 計畫範圍	1
四、 計畫宗旨	1
貳、 計畫背景分析	1
一、 東海岸部落觀光現況	1
參、 行銷市場趨勢	5
一、 數位行銷	5
肆、 計畫執行策略	6
一、 計畫目標	6
二、 計畫策略	6
三、 課題與策略	8
第二部分、計畫內容	9
壹、 計畫架構	9
貳、 工項項目及內容	10
一、 東部海岸部落觀光產業聯盟(海派聯盟)培力提升	10
二、 東海岸部落導覽解說人員培訓與認證	38
三、 「一烈！海派過生活」品牌行銷規劃與執行	81
四、 參展規劃與執行	154
第三部分、工作期程及進度分配	163
壹、 預定工作項目及實施進度	163
一、 預定工作實施進度	163
二、 預定進度查核點	164
貳、 質化及量化效益	165
一、 質化效益	165
二、 量化效益	166
三、 未來規劃建議	167

圖目錄

圖 1-1 計劃策略	6
圖 2-1 計畫架構圖	9

表目錄

表 3 -1 預期實施工作進度表	163
表 3 -2 預定進度查核表	164
表 3-3 量化效益表	166

附件

- 附件一、東海岸部落旅遊產業-業者盤點清單
- 附件二、部落導覽解說員正式評鑑評分表
- 附件三、海派旅遊招募會簡章、簽到表
- 附件四、共識會議簽到表
- 附件五、貓公部落英文導覽
- 附件六、海派玩家海報配送表
- 附件七、高山森林基地導覽解說牌英語翻譯
- 附件八、水璉部落導覽解說劇本
- 附件九、導覽解說員培訓與認證簽到表
- 附件十、導覽品質檢視簡章及成果
- 附件十一、網站弱點分析

112-113 年東海岸部落觀光品質優化案(案號： P11206)

第一期工作計畫書審查會議意見回覆說明

會議時間： 112 年 7 月 5 日 上午 10 : 00

項次	討論及決議事項	回覆內容
東部海岸部落觀光產業聯盟(海派聯盟)培力提升		
1	海派聯盟品牌合作的參與層面建議可再擴大，除周邊相關產業店家，建議也可以邀請區域觀光圈業者及台灣觀巴，藉此機會，在各自工作層面上相互認識與瞭解部落觀光。	遵照辦理，將會於合作說明會擴大邀請區域觀光圈業者以及台灣觀巴業者。
2	聯盟互訪預計於辦理期程要避免在8月份部落辦理祭典期間。	遵照辦理，將依照建議避開部落舉辦祭典期間，於祭典後再進行聯盟互訪。
3	有關部落觀光國際接待能力： 1. 在英語能力提升上，可以借重即時翻譯相關設備或 app 配合訓練使用，但國際觀光客畢竟佔少數，所以相關建議斟酌採納。 2. 工作期程規劃預計網站於今年10月上架，請補充說明是否包含英文版？ 3. 國際接待能力使用外語輔具，建議應配合電子地圖、解說看版、翻譯機或影音等方式，讓外國遊客可以更容易了解。	遵照辦理。 1. 英語能力提升部份將會搭配「Popworld 蹦世界」平台進行即時翻譯輔助。 2. 網站將會於上架後進行試營運並且修正出現的問題，而英文版會於相關架構和資訊修正及確認後進行製作。 3. 將運用「Popworld 蹦世界」平台進行線上導覽地圖設計，同時協助部落錄製英文語音導覽內容，將語音內容建置於蹦世界進行外語導覽輔助。
東海岸部落導覽解說人員培訓與認證		
1	導覽人員評鑑機制為何，建議再補充說明參訓基礎條件與增能課程內容、認證效益為何？是否有淘汰機制？	補充內容請詳見 P. 22. 23，另外將會再與部落討論是否加入淘汰機制
2	重安部落目前為台東縣政府陪伴推動「原住民部落試辦資源共管計畫」的重	遵照辦理。

	<p>點部落，並預計今年向本處提 DISCOVERY 案，進行都威溪導覽計畫，後續相關計畫將安排前往部落進行現勘，待時間確認後，再邀請團隊一同前往瞭解。相關計畫的推動方向與部落觀光有關，故建議將重安部落納入本計畫的參與，將有助於本處在整體東海岸部落觀光的合作拓展。</p>	
<p>3</p>	<p>有關導覽員培訓課程規劃：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 新社部落目前規劃安排溪流環境、生物解說課程，惟該部落目前已有配合「森川里海」計畫與農委會相關單位合作執行溪流生態培訓課程，本案計畫培訓應以部落文化解說員為主，課程規劃除部落所提相關建議，應再與部落進一步溝通，瞭解培訓內涵與預計達成的目標，避免資源重複投入。 2. 本處執行駐地研究計畫，各部落有討論示範點如下，會後將提供團隊參考，進行導覽課程培訓規劃時可以以部落藍圖或示範點與部落進一步溝通討論。如示範點計畫可能以環境改造為主，或是田野調查資料盤點，但缺乏軟體內容或導覽解說配套，故建議可透過本案計畫補足，讓部落觀光服務面向可以透過不同計畫整體精進。 <p>(1). 貓公部落：整理部落菜園(酒麴植</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 遵照辦理，將會參考各部落駐地研究計畫方針與各示範點之規劃，會再跟各部落進行討論。 3. 遵照辦理，後續規劃將參考委員建議，於部落導覽品質優化考評後再與評分較高的部落進行討論，詢問是否有意願讓其他部落進行觀摩。

	<p>物)以配合酒釀課程。</p> <p>(2). 新社部落：大不岸溪傳統蝦籠體驗遊程。</p> <p>(3). 靜浦部落：針對「臺灣好行」客人，提供30分鐘導覽服務。</p> <p>(4). 奇美部落：秀姑巒溪下游田野調查。若以目前規劃解說導覽部落概況說明及遊程開場介紹安排也可以，實際符合部落遊程推動的需要。</p> <p>(5). 比西里岸：導覽路徑的植物調查與後續相關的運用。</p> <p>(6). 都蘭部落：星空導覽。</p> <p>3. 導覽品質優化考核預計辦理現地查訪，除了檢討缺失外，建議可以規劃以交流型式，挑選考核最好的部落，讓大家有機會觀摩和學習其他部落推展部落旅遊的優點。</p> <p>4. 導覽解說員的授證頒獎規劃除新招募人員授證，建議可以配合解說員評鑑機制，讓遊客參與解說員好感度評比予以表揚。</p>	<p>4. 會再評估並且與部落討論是否將遊客評價納入評鑑機制中。</p>
<p>「一烈！海派過生活」品牌行銷規劃與執行</p>		
<p>1</p>	<p>網站維運因應本處配合中央機關112年9月1日改組作業，機關資訊請注意在時程內配合完成調整，社群平台也請一併修正。</p>	<p>遵照辦理。</p>
<p>2</p>	<p>「一烈！海派過生活」LINE@的經營策略，應再多加活化利用，例如最近推出的工作假期和童部野放，都可以放入LINE@進行相關品牌活動的推廣，建議就相關資訊內容再多加經營。另建議可</p>	<p>遵照辦理。</p>

	以與產業聯盟合作討論，就 LINE@排程提出相關遊程優惠或套裝方案。	
參展規劃與執行		
1	對於目前參展推廣品摺頁製作，建議另案規劃以小額採購方式製作辦理。本案請考量參展時或未來推廣一烈相關品牌活動時，值得開發的系列化產品，以達到行銷推廣的效果。	遵照辦理，相關補充請詳見 P.32。
其他建議		
1	南竹湖與真柄部落雖過去兩年無參與本處部落觀光相關推動，但建議可以從側面瞭解並觀察部落目前有關遊程推動情形及部落旅遊產業。	遵照辦理。
2	有關所提導覽解說員培訓內容，避免訓練資源重複問題，要注意相關的執行和溝通細節的目的，在於與部落有更深入與聚焦的討論，因此前述所提配合駐地案示範點規劃及各部落所提導覽進階課程內容，應著重於協助將部落過去已累積的田野調查資料，進一步討論如何將資料轉化並應用在遊客體驗和融入於部落文化解說的技巧上。同時本處過去執行的示範點空間改造，應再思考如何善用相關資源，進一步活化空間，提升人員部落文化解說內涵，使其更加精進與優化為培訓的重點，避免將資源過度發散，無法累積成果有效提升品質。	遵照辦理。

112-113 年東海岸部落觀光品質優化案(案號： P11206)

第二期工作計畫書審查會議意見回覆說明

會議時間： 112 年 10 月 24 日 上午 10 : 00

項次	討論及決議事項	回覆內容
東部海岸部落觀光產業聯盟(海派聯盟)培力提升		
1	建議針對部落鄰近相關業者(如住宿、餐廳、交通等)提供業者踩線，對遊程推廣才有更實質效益。	因本案無踩線相關經費，若管處有業者踩線資源，可配合協助推廣。
2	聯盟小組會議的討論有時顯得較發散，建議團隊要協助在聯盟夥伴討論中協助收攏並聚焦每次會議的主題。	遵照辦理。
3	聯盟運作實際上所遇到的困難是什麼？應該如何協助聯盟運作？請團隊提供具體的建議。	除了聯盟運作小組成員間的經驗交流也希望有更多部落之間實質性的串連合作，未來將繼續促進與引導運作小組成員進行串聯遊程方案的討論並且與周邊業者合作。
4	關於推動散客日，聯盟小組是否達成共識？不同部落條件是否有能力參與？前期計畫評估，散客日的目標客群以家庭旅遊為主。在策略方面，建議應考慮提供客製化的旅遊行程，或許是 3 人成行、兒童半價優惠等，建議團隊再評估。	推動散客日已於共識會議與各部落達成共識，將會再與部落討論相關細節。
5	海派聯盟的運作或許可類比觀光圈的概念，建議加強相關部落旅遊產業夥伴的合作與串連，請團隊再多方協助聯盟夥伴相關推動與規劃。	遵照辦理，散客日將規劃與部落臨近住宿及餐飲業者合作。
6	有關明年推動「海派玩家」的散客日遊程推廣方案，請團隊儘速與各部落進行確認，以確保能在聯盟大會可以有更聚焦的合作主題方案。	遵照辦理。

7	聯盟大會的安排，預計擴大邀請包括工作室或公司、餐飲、住宿業者、以及相關旅遊產業等單位以促進交流。相關邀請名單可請部落一併提供周邊有合作潛力的業者名單，確認後請將相關執行計畫與邀請名單提供本處確認。	遵照辦理，已於11月22號提送相關名單，可參考附件二。
8	國際市場旅遊勢在必行，特別港澳客很喜歡來花東地區，建議後續部落旅遊推動要更有效串聯相關產業夥伴合作，其中交通更是重要的關鍵，後續遊程應納入討論重點。	後續執行將參考委員意見。
9	建議針對觀巴提出具體合作的可行性評估，可提供相關資訊或旅遊宣傳資料等。如有需要，也可以針對觀巴業者做詳細說明，並提供實地踩線的機會。	後續執行將參考委員意見。
部落觀光國際接待能力		
1	為了更好地推廣外國旅客對東海岸部落旅遊的認識，建議除了提升選定的優化部落外，建議在相關網頁及摺頁亦擴充英文版內容。	網頁將會於上架後進行試營運並且修正出現的問題，而英文版會於相關架構和資訊修正及確認後進行製作。 摺頁目前將以中文版為主。
東海岸部落導覽解說人員培訓與認證		
1	有關導覽員培訓時數目前規劃的時間僅 3-4 個小時，深度不夠，建議還是要環境、飲食、人員服務及解說專業度等面相增加訓練時數。	本計畫課程時數規劃僅25小時，已針對各部落需求與考量進行時間分配。另外，導覽解說培訓機制以運行多年，各部落導覽解說人員也具多年導覽經驗，本年度課程著重於體驗遊程內含或深度的增加，另針對少數新進人員安排基礎課程培訓。本年度評鑑資格也調整為東管處與部落雙認證(部落顧問與管處共同評鑑)，以增加導覽解說培訓之專業度。

2	各部落的發展程度差異很大，建議對各部落的現況進行詳細盤點和診斷，以便針對實際的問題提供協助與改善。	後續執行將參考委員意見。
「一烈！海派過生活」品牌行銷規劃與執行		
1	官網與 LINE 遊程上架或商家推薦，要注意有合格證照、營登證明或保險規定等。	遵照辦理。
2	說明有關部落遊程預約程序與客服窗口。建議相關遊程預約要掌握這包括了遊客應該如何預約部落遊程，以及他們在過程中將會與哪位客服人員聯繫。	散客日為透過統一平台進行預約，經去年聯盟會議與部落確認討論後，由我們做為客服以及平台後台管理。
3	新版網頁應該接受資安漏洞檢測，並在完成後提供相關的檢測報告。	遵照辦理。
其他建議		
1	海派聯盟長期以來面臨的挑戰，還是要逐步克服與解決。要掌握好核心價值、市場變化與國際化，隨時因應調整。	遵照辦理。
2	聯盟的推動必須結合觀光圈的概念，透過合作夥伴的串連來提升旅程的完整性。另外與鄰近住宿業者合作和宣傳是一個有效的途徑，因為許多遊客通常是在找到住宿後才開始找遊程。因此，未來的行銷策略需要重新思考和調整，以確保聯盟夥伴能夠充分理解這個概念。	遵照辦理。
3	有些部落的接待品質較不穩定，為了維持接待品質的一致性與專業形象，請團隊多費心思，有看到部落旅遊相關問題就及時提醒並督促改善。	後續執行將參考委員意見。

4	一烈海派過生活的宣傳摺頁請更新為最新資料，同時應確保目前部落旅遊的聯繫窗口的暢通。	已於112年10月完成一烈海派過生活系列摺頁的更新。
5	附錄相關業者盤點清單，請再檢視並更新，並請納入行(交通)項目。	盤點清單主要以部落業者為盤點主體，因較少有部落交通業，故沒有將交通項目納入盤點清單中。

112-113 年東海岸部落觀光品質優化案(案號： P11206)

第三期工作計畫書審查會議意見回覆說明

會議時間： 112 年 12 月 14 日 上午 10 : 00

項次	討論及決議事項	回覆內容
東部海岸部落觀光產業聯盟(海派聯盟)培力提升		
1	甫完成海派旅遊招募會，請團隊積極追蹤會後情形、業者與部落的反應，整理相關建議及潛在合作可行性夥伴的串聯，以及擴大聯盟夥伴加入，特別應加強南段夥伴的參與度，應積極邀請他們加入。	後續執行將參考委員意見。將會再積極邀請南段遊程業者參與(如：巴勢拉杜工作室、都蘭國...等)。
2	海派玩家預計明年2月上線招募，為積極推廣「一烈!海派過生活」部落旅遊品牌並提升聯盟夥伴對其品牌熟悉度及遊程品質，請團隊預先規劃第一線導覽員服務的教育訓練。	後續執行將參考委員意見。海派玩家第一線導覽員的教育訓練之相關期程與進行方式將會再與部落進行討論。
3	海派旅遊招募會有關部落發表方式，建議未來執行可以再精進，因為部落有些夥伴不善於被簡報帶著走，未來在後續執行，建議可以透過問答的方式，帶領部落夥伴自然地解釋為什麼要推出2人自由行活動、遊程中最特別最好玩的是什麼部分?以及未來希望	後續執行將會再參考委員意見並與部落討論。

	可以結合哪些業者一同完善遊程內容等，才能讓參與者更快認識品牌與合作的可能性。相關執行細節未來可能要再更深入討論與規劃。	
部落觀光國際接待能力		
1	在執行國際接待能力方面，目前規劃僅於導覽內容雙語化，建議考慮增加其他服務內容的可行性。	後續執行將參考委員意見，會再與部落討論需求及檢視經費，評估可行性。
2	在國際接待能力評鑑中，專家顧問提供了有價值的建議，建議團隊彙整相關內容，將意見回饋給聯盟部落，納入部落旅遊未來相關活動規劃之參考。	後續執行將參考委員意見。
3	國際接待提升以貓公部落優先，惟因高山部落為原住民高峰會原民會推薦的接待部落，建議團隊評估經費與兩部落實際改善需求，如有餘請協助高山部落進行部分國際接待改善。	現階段將以貓公優先，後續執行將參考委員意見並進一步評估討論。
東海岸部落導覽解說人員培訓與認證		
1	請補充報告書內有關考核評鑑機制及相關執行成果的資料。	遵照辦理。評鑑機制補充資料請詳見 P. 37-38，相關執行成果請詳見 P.50-60。
2	本次完成的導覽員評鑑中，委員所提意見請回饋部落進行改善。同時建議團隊後續持續協助部落定期檢視解說品質，以確保持續提供優質的解說服務。	後續執行將參考委員意見。 目前除了案內的品質檢視外，團隊也會於與部落合辦活動時進行調整與建議，若要定期執行品質檢視，會需再與部落顧問討論可行性。
3	雙認證執行的部落導覽評鑑方式很好，也建議未來部落間有機會增加互訪學習，以提升解說與服務內容。	遵照辦理。現階段已有安排聯盟運作小組的成員進行交流互訪，未來也會再規劃對非運作小組成員(如：比西里岸)與其他部落進行互訪交流。
「一烈！海派過生活」品牌行銷規劃與執行		
1	請再檢視網站機關名稱，如有錯誤請儘速修正。	遵照辦理。

2	<p>未來網站架構的建議：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關部落導覽員呈現，建議主要架設在一烈官網上進行介紹，並由本處官網透過資訊方式進行連結。 2. 網頁請增加成果專區，來呈現部落旅遊的相關主題成果(如參策展活動成果、媒體報導等)。 3. 網頁各項主題品牌若已結束相關活動宣傳，應隨時檢視以避免提供無效資訊，建議透過活動成果的影像或照片等方式增加品牌宣傳效果。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 部落導覽員(海派導覽員)的資訊呈現將會於一烈網站中各部落的頁面進行呈現。 2. 網頁將增加媒體露成果專區對各式報導、宣傳與參展成果進行收整與呈現，如：活動新聞稿、參展花絮、網紅宣傳或影音拍攝...等。 3. 後續執行將參考委員意見，網頁相關呈現方式會再進行評估與討論。
3	<p>12月中完成海派玩家旅遊招募會，為延續海派玩家活動宣傳發酵，建議將「一烈！海派過生活」網站提前上線。</p>	<p>後續執行將參考委員意見。官方網站將於1月底上線，預計2月開始與社群平台進行宣傳發酵。</p>
4	<p>在既有計畫的行銷規劃之外，後續品牌推廣可結合觀光圈或相關節慶活動，將海派玩家與部落旅遊品牌擴展至更大的市場。</p>	<p>後續執行將參考委員意見。</p>
其他建議		
1	<p>雖然計畫內已安排針對觀巴、共乘等方式的合作拜訪，但鑑於不同部落旅遊條件，建議在遊程規劃中仍應討論各家租賃業者未來的合作模式，以提升部落旅遊服務的交通選擇便利性。</p>	<p>計畫以安排餐飲與旅宿業者合作為主軸，與交通租賃業者合作需要再做討論規劃。</p>
2	<p>各部落旅產值資料請補充於報告書。</p>	<p>將另與各部落進行調查後提送至管處。</p>
3	<p>目前部落聯盟的討論主要著重於內聚，然而隨著部落品牌活動各子活動入列，且海派玩家進入到越趨成熟，未來大型活動主題行銷可能是值得考慮的方式，請提出未來行銷的建議。</p>	<p>後續將提出行銷建議，再與管處另案討論。</p>
4	<p>請將本年度執行工作各階段性成果於報告書中補充。</p>	<p>遵照辦理。</p>

112-113 年東海岸部落觀光品質優化案(案號： P11206)

第四期工作計畫書審查會議意見回覆說明

會議時間： 113 年 4 月 11 日 上午 9：30

項次	討論及決議事項	回覆內容
東部海岸部落觀光產業聯盟(海派聯盟)培力提升		
1	後續上架產品的市場反應和回饋應收集整理，並納入報告書中加以說明，同時應透過聯盟會議與聯盟夥伴進行檢討與改善。	遵照辦理，將於結案報告書中加以說明，並於聯盟共識會議中與部落夥伴分享。
2	請持續追蹤30個店家的執行合作情形，以了解相關合作推展狀況作為未來參考。	遵照辦理，將於結案報告書中加以說明。
3	海派玩家海報發送，建議針對目標對象提供並放置在適合的通路，同時應提供給東海岸相關民宿業者、餐廳和遊客中心等。	遵照辦理，海報配送名單詳見附件六、海派玩家海報配送表。
4	建議活動踩線可提供給民宿業者，以協助有效推廣活動。	遵照辦理，已於6月辦理合作夥伴踩線活動，詳見報告書 P130
5	有關後續新的遊程，業者未來有意加入，請提供相關參與方式的補充說明。	未來若要持續增加海派玩家遊程，則可持續開放遊程業者報名，但須經海派聯盟運作小組決議方能入選。
6	針對重安部落的服務量能、導覽員和餐飲的配合狀況，請口頭補充說明。	重安部落為新興部落，因此在各方面皆須經驗累積，本次與海派玩家合作經遊程輔導後已具有體驗流程、解說內容等，整體配合狀況佳。
7	請說明針對獨旅者之目標客群設定，及不同遊程是否有進行行銷調整。	海派玩家品牌針對散客客群，目標客群說明請參考報告書 P95頁。而針對12條遊程有針對特色進行不同的分類，例如親子、戶外活動、手作等等，並於行銷時加以說明。
8	遊程以花蓮為主，台東南段較少，為了海派玩家區域均衡發展，建議能協助並鼓勵南段相關遊程單位參與。	本次海派玩家遊程業者皆為自主報名，開說明會時花蓮及台東業者皆有出席參與，若未來有南段夥伴有意願加入，將全力協

		助。
9	0403強震後，應進行了解部落旅遊觀光設施受損情況。	遵照辦理，各部落皆無重大設施受損情形。
10	聯盟小組的運作依賴於行政、行銷，請評估若管處沒有這方面的支持，聯盟是否仍可達到自主的狀況，另請說明聯盟小組目前自主運作能力如何及是否符合預期。	聯盟運作小組的凝聚、共識討論等狀況漸入佳境，但仍需行政與行銷的協助方能持續推動品牌活動。
部落觀光國際接待能力		
1	都蘭國目前正在進行英文培訓，這個過程非常不容易，還必須有很好的在地觀點。貓公部落展現出很不錯的英語培訓效果，建議後續一定要大力支持，並且讓他們有機會能夠提供服務。	遵照辦理，未來若有國際行銷或上架的資源將以貓公部落為優先。
2	貓公部落在英語解說方面培訓後續如何實際應用，提供國外遊客獲取英語接待訊息，相關行銷與露出方式，請補充說明。	一烈！海派過生活品牌官網及海派玩家皆有針對貓公部落的遊程進行英語翻譯上架。
3	國際接待培訓成果，建議後續可以提供聯盟夥伴交流機會。	後續執行將參考委員意見。
4	說明英文網站上架時程。	與管處討論後英文網站於4/15完成上架，英文網站包含各品牌精神、海派推薦的高山部落及貓公部落頁面、海派編織玩家報名頁面。
東海岸部落導覽解說人員培訓與認證		
1	請分析各部落旅遊發展情況和接待人力，作為後續推動的參考。	近年各部落處於人員交替階段，如奇美部落有2位青年加入協會、靜浦部落組織異動等等，因此人力狀況較不穩定，但可期待各部落組織更新後的新氣象，也希望管處可以持續給予支持。
2	複訓課程參加人員是否僅限認證過的導覽解說員，建議複訓課程可以開放給部落有參與部落旅遊的相關，讓課	遵照辦理。

	程達到推廣效益。	
3	請團隊不定期了解部落推動旅遊運作及接待情形，以避免遊客預約部落遊程及體驗有不好的經驗或降低服務品質。	遵照辦理，將盡力協助部落維持品質。
4	導覽人員三年一循環的認證機制，新進導覽員需等到第三年(115年)才能進行認證，如何讓部落導覽員能最快進入第一線，建議應再討論相關機制。	相關課程新進導覽員皆可參與，且經部落認可新進導覽員仍可接待遊客，但須等三年一循環的認證機制才能成為認證合格的導覽解說員。
「一烈！海派過生活」品牌行銷規劃與執行		
1	海派玩家已於4月推出，是否計畫辦理踩線活動，請補充說明後續的安排。	遵照辦理，踩線活動相關成果詳見報告書 P125-129
2	行銷影片後續將在哪些管道進行露出，建議可以多找合作露出地點，例如都蘭國。	海派玩家行銷影片露出管道以社群平台為主，包含「一烈！海派過生活」FB、IG、LINE 官方，也請管處協助分享以利行銷推廣。
3	Line@(Line 官方帳號)是很好的行銷管道，請說明目前運用於部落旅遊推廣的狀況。	目前 LINE 官方以宣傳「海派玩家」遊程為主，未來若推出其他品牌活動，皆可透過 LINE 官方進行推廣。
4	請說明 KOL 影片拍攝的觸及率	請參考報告書 P119-124
5	目前活動報名人數不多，建議多增加行銷管道，本處也可協助在本處相關網站進行活動露出。	遵照辦理。
其他建議		
1	請提醒聯盟夥伴持續填報觀光產值。	遵照辦理，將於 LINE 群組提醒聯盟夥伴。
2	會後請提供行銷影片，並運用各管道加強品牌宣傳。	遵照辦理。
3	建議可以運用 APP 下單遊程服務，以提升旅遊服務的效率和便利性，並滿足不同顧客群的需求。	期待管處提供相關資源。

112-113 年東海岸部落觀光品質優化案(案號： P11206)

第五期成果報告書審查會議意見回覆說明

會議時間： 113 年 7 月 22 日 下午 2:00

項次	討論及決議事項	回覆內容
東部海岸部落觀光產業聯盟(海派聯盟)培力提升		
1	如辦理有關聯盟互訪交流行程，建議參加人員以實際參與部落遊程發展者，以確保能夠達到實質推動效益。	遵照辦理。
2	海派玩家遊程獲得不少踩線媒體的認同與支持，後續聯盟共識會議建議可持續就海派玩家推動的實質效益、品牌延續、新夥伴加入、活動內容調整、品牌節慶活動參與意願調查等，透過聯盟小組進行滾動式討論，以強化組織合作與未來發展延續性。	遵照辦理。
3	本處預計於8月6日下午在藝文教室舉辦本處人員體驗海派玩家遊程的心得分享工作坊，屆時請協助記錄相關討論內容，並在後續的聯盟運作小組共識會議中提供參考，以持續優化遊程。	遵照辦理。
部落觀光國際接待能力		
1	英文網站目前無顯示，請確認並改善相關內容。	英文網站已恢復上線。
2	貓公部落目前有幾位英文導覽員、解說能力為何，再請補充。	目前有四位英文導覽員，為林佳玲、羅代融、陳怡君、林嗣龍及偕志語。 進行英文導覽時需兩兩一組搭配相互協助，其中以林佳玲及偕志語兩位程度較好。
3	國際接待培訓成效佳，是否有可能進一步培訓英語文化解說員，請進行後續評估。	目前僅有貓公部落及都蘭國可做英語導覽，建議可針對具備英語能力的解說員持續培力，其餘部落則透過英語輔具的方式協助導覽員應對外語遊客。
東海岸部落導覽解說人員培訓與認證		

1	建議在後續的追蹤輔導會議中，詢問各部落和業者在發展部落旅遊方面的需求，以便本處了解並視相關計畫提供協助。	遵照辦理。
2	都歷部落的導覽接洽主要由「都歷海洋教室」負責，專注於海洋活動的文化解說。同時，部落內也有夥伴在整理山林文化基地，發展環境教育活動，請團隊了解協會對部落未來旅遊發展方向和人力資源，建議收集並整理部落的意見，以便未來檢討和調整相關計畫。此外，是否有可能設立單一聯絡窗口，以統籌處理都歷部落的旅遊相關事務。	都歷部落目前除了「都歷海洋教室」負責海洋活動，主要窗口為馬丁，另有「撒麗坊豐味餐」負責風味餐及部落導覽，主要窗口為吳筱帆，及「山林文化基地」負責山林相關體驗，主要窗口為葉之幸，但目前3位窗口各司其職，難以統一窗口。
3	新社部落的遊客量下滑，希望有更多的行銷與曝光機會。經過邀請加入海派玩家，亦未表達合作意願，是否有進一步了解需要提供協助的部分為何。	主要期待管處或一烈品牌可以協助宣傳曝光，例如 FB 粉絲專頁貼文推廣、媒體踩線等等。
4	比西里岸有意加入部落雜貨店，是否已確認是哪一家，另外復興部落目前也有符合部落雜貨店功能的店家。建議可以針對各部落進行調查，了解他們對設立部落雜貨店和海人家的意願，以確認後續計畫的需求。	遵照辦理，將於第十場聯盟運作小組會議上進行調查。
5	針對貓公部落提出的統一製作導覽解說員背心的需求，團隊建議可以提供「一烈！海派過生活」短袖 T 恤。請團隊調查各部落通過的導覽解說員，本處可提供服裝。	遵照辦理。
「一烈！海派過生活」品牌行銷規劃與執行		
1	請補充網站和 Line 服務階段性數據及相關分析資料。	遵照辦理，已補充於報告書 P75-77、P84。

2	遊程是否進行問卷調查，是否收集並分析遊客的反饋，如有相關內容，請補充。	遵照辦理，已補充於報告書 P111-113。
3	截至6月底，共有171人參與海派玩家活動，是否對這些參與者的來源進行分析，請提供相關數據分析結果，以了解參與者的背景和來源。	遵照辦理，已補充於報告書 P109-111。
4	海派玩家的客服目前由誰負責，聯盟伴是否有能力處理客服問題，請補充說明。	目前海派玩家的客服是由執行團隊負責，由於涉及報名系統後台、遊客聯繫、請款對帳等繁瑣工作，而聯盟夥伴平日忙於部落事務，難以處理客服問題，建議還是額外由專人處理。
5	海派玩家的遊程訂購若通過 Line 官方客服進行，互動性良好。但在網路報名時，如遇到問題，客服的可及性不足。	感謝委員回饋，後續將提供客服電話，以便遊客遇到問題可及時聯繫解決。
6	建議在遊程訂購後提供更詳細的行前通知內容，根據各部落的實際情況進行更完整的通知，並在活動前再次提醒即將到來的相關訊息。	目前的遊程訂購通知已包含「確認報名通知」及「活動行前通知」。
7	建議業者或部落夥伴在遊程中延伸介紹和推廣其他行程及相關產品（如伴手禮），以更有效地推動部落旅遊發展。同時，提醒各部落在接待遊客時應展現積極態度，以提升整體接待體驗。	遵照辦理，將於運作小組會議時提供部落委員建議。
8	海派玩家的12條行程是否已訂定相關基本操作流程，如何評估適合的遊程內容、解說能力與人力資源等，建議補充相關資料。	海派玩家行程僅訂定開場及結尾的相關流程，已達品牌一致性。而各部落的遊程僅需符合2人成團、行程時常2~3小時、周間可開團即可，並未限制部落的遊程內容。而執行團隊亦會透過試遊或執行經驗與部落討論遊程內容、定價等。
9	建議在活動行銷和宣傳方面多拍攝活動照片，以便更好地記錄和推廣相關活動。	由於海派玩家遊程執行團隊不會於活動現場，因此有請部落夥伴拍攝活動照片，將再提醒部落持續拍攝紀錄。

10	是否有海派玩家業者合作的回饋意見，相關餐廳、住宿業者與遊程有成功媒合與合作連結的具體績效為何，請蒐集相關資料並納入報告書。	遵照辦理，將於後續進行調查。
其他建議		
1	請提醒聯盟夥伴持續填報觀光產值數據，並促請於聯盟運作小組中討論。	遵照辦理，將於第十場聯盟運作小組會議上提醒夥伴填報。
2	有關目前比西里岸青年在推動部落旅遊的情形是否有了解，請補充說明。	目前「法樂海」以風味餐及部落導覽為主，窗口為陳春妹，另「Salama Outdoor 遊沐民族」以攀樹、衝浪、SUP、瑜伽為主，窗口為舒望。
3	有關海派玩家客服通知，除了遊客通知以外，請增加部落解說提醒通知。	目前部落通知規則為「每周三更新報名人數」、「活動前三天確認開團」。

112-113 年東海岸部落觀光品質優化案(案號：P11206)

期末報告書審查會議意見回覆說明

會議時間： 112 年 12 月 19 日 下午 14 : 00

項次	討論及決議事項	回覆內容
東部海岸部落觀光產業聯盟(海派聯盟)培力提升		
1	聯盟運作的成效有所進展，過程有明顯看到部落的主動性。針對未來的推動與執行，基於目前的執行經驗，希望能夠持續強化夥伴間的共識、建立聯盟成果的資料累積，以及完善相關機制的運作。請問團隊是否有針對這些方面的具體建議與策略，讓未來聯盟運作的效益上可以持續進展？	參考委員建議，相關建議與策略需進一步與聯盟夥伴進行討論，但持續進行部落間的交流互訪與推動事務的討論是有效強化夥伴間的共識。
2	請協助海派玩家合作業者相關合作回饋與效益追蹤，作為後續優化方案參考。	遵照辦理。補充於報告書 P.150。
3	有關部落互訪的實際效益，以及部落是否將學習到的經驗運用於實際操作中，可以再補充。	遵照辦理。補充於報告書 P.31 頁
部落觀光國際接待能力		
1	花蓮外語公協會的導遊反映，貓公部落的外語接待能力有待提升。建議進一步了解實務狀況，並詢問接待當天的具體情況，作為未來改善的參考。	遵照辦理，與部落詢問確認，因平日外籍客接觸較少熟練度尚不足，導致導覽過程中稍不順利，建議貓公部落實將導覽內容與夥伴平均分攤，以減輕主要導覽人員負擔，並搭配英語導覽地圖做為輔助，若有需要也可與外部專業語言人力做搭配。
2	在實際參與貓公部落接待外國學生的工作假期行程中，主要由一位導覽員以簡單英文引導，並請來台研究的法國人類學博士協助翻譯。建議未來可以讓部落	遵照辦理，會與貓公部落溝通，加強落實部落英語導覽員互相搭配，或借助外部專業語言人力。

	的英語導覽員相互搭配，或借助外部專業語言人力，並使用建置之數位導覽地圖，以充分運用資源，減輕解說壓力。此外，建議重新檢視部落的外語接待能力，並盤點外語導覽員及具外語專業的學生合作，以提升導覽質量。	
3	關於貓公部落的英語導覽地圖建置，請協助追蹤成效。	遵照辦理，英語導覽地圖已累計 151 瀏覽人次。
東海岸部落導覽解說人員培訓與認證		
1	在文化導覽解說員的品質檢視中，都歷部落的導覽窗口確實過於繁複，建議先確認各窗口的分工，並在相關露出平台標示清楚。	遵照辦理。
2	本期完成之貓公部落評鑑機制請提供電子檔資料。另水璉部落導覽解說劇本及奇美與比西里岸更先後劇本請提供一份紙本及電子檔資料各一份，並請修正相關錯誤資料。	遵照辦理。
3	請提供海派玩家識別、品牌推廣品及遊程活動品牌介紹等相關資料，並各提供本處紙本及電子檔各1份。	遵照辦理。
4	建議後續協助部落建立客服代理人機制，並納入導覽員培訓課程，以提升部落接待服務品質。	未來規劃參考委員建議。
5	報告書中有關導覽品質檢視的內容，團隊協助部落解決問題，相關改善成果應修正為改善建議。	遵照辦理。
「一烈！海派過生活」品牌行銷規劃與執行		
1	請補充「一烈！海派過生活」網站資訊資安弱點檢測資料。	遵照辦理，補充於附件十一。

2	請提供 FB、IG、LINE 官方等宣傳的成長率比較，此外，除了貼文數、觸及率等資料，建議要分析那些貼文之觸及率較高，再請補充。	遵照辦理，補充於報告書 P.98-102。
3	請企劃科提供海派玩家相關摺頁及海報，供遊憩科在本處官方網站上露出。	遵照辦理。
4	報告書中海派玩家路線的客群分析，請呈現遊客屬性資料。餅狀圖需包含參與人數的原始數字作為基礎參考，以作為更清楚的分析判斷，另色塊應保持一致，並印製為彩色。	遵照辦理。
5	本次參與業者踩線的合作業者僅有5家，請補充參與業者未來合作意願及相關回饋與建議。	遵照辦理，補充於報告書 P.150。
6	海派玩家海報發放，未來可提供活動簡要說明，以便讓店家了解相關資訊，提升活動行銷效益。	遵照辦理。
7	請協助統計2024年部落觀光嘉年華的參展部落行銷成果，並補充於報告書中。	遵照辦理，補充於報告書 P.160。
其他建議		
1	請協助與部落溝通，討論將海派玩家遊程定為例行性活動，不限推出期間，以便長期經營散客日遊程，並請提供可行方式。	經詢問部落意見，部分部落對於長期經營散客日遊程為有興趣，少數單位則需要休息。
2	針對部落旅遊未來如何與其他產業進行跨域合作，例如交通接駁及跨部落的遊程合作，希望能在符合地方創生的前提下，避免觸及觀光發展條例旅行業管理	未來規劃參考委員建議。團隊於後續討論，部落遊程如何與其他產業進行跨域合作可能性。

	的相關規範。請團隊後續提供協助。	
3	報告書內容仍有許多錯字，及部落名稱錯誤等，後續提送成果報告書。	遵照辦理。
4	關於優化電子摺頁的呈現方式，是否有建議的參考模式？希望避免使用紙本摺頁 PDF 或照片方式下載，有更好的規劃，讓使用者更好地了解品牌與相關亮點活動等資訊。	遵照辦理，建議可將電子摺頁放於線上電子摺頁閱讀網站，並於官網中引導觀看，以利遊客了解品牌活動。
5	關於外語導覽，未來將朝即時翻譯系統建置為目標，希望導入 AI 智慧產品，建議團隊未來可持續蒐集相關資訊，未來共同努力於部落導覽服務之應用，以補足外語解說人力的不足。	未來規劃參考委員建議。
6	建議未來在海派聯盟的討論中，可以將 ESG 合作納入部落產業輔導的議題。近年企業對於發展 ESG 及企業福委會都展現高度興趣，並有意願與部落合作。建議團隊可以參考雙濱的合作經驗，協助部落尋找 ESG 合作的管道。	未來規劃參考委員建議。未來將評估是否納入 ESG 合作納入部落產業輔導的議題。

第一部分、前言

壹、計畫基本資料

一、計畫名稱

東海岸部落觀光品質優化案。

二、計畫期程

自決標日起至 113 年 11 月 30 日。

三、計畫範圍

交通部觀光署東部海岸國家風景管理處轄區。

四、計畫宗旨

東海岸依山傍海，擁有多元的自然景觀及豐富的族群文化，是東部最獨特的國家級觀光資源。東海岸國家風景管理處於 100 年起持續辦理部落推廣等相關計畫，並於 103 年成立「東海岸部落觀光產業聯盟」、109 年首創「一烈！海派過生活」東海岸部落旅遊品牌，推動部落特色及深度套裝旅遊，致力建構部落觀光產業，推動「精緻、深度、生態、藝文的部落旅遊」，歷年發展已有推廣成效。

110-111 年推動「東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫」，為建構以部落旅遊推廣組織、業者為主體的永續性旅遊發展，於計畫期間辦理東部海岸部落觀光產業聯盟(海派聯盟)夥伴合作與組織運作機制建立以凝聚共識、交流學習及人才培力提升部落觀光產業經營能力，並共同經營部落旅遊品牌「一烈！海派過生活」，推出散客遊程以及部落旅遊品牌，進而擴展散客客群同時打響部落觀光品牌知名度。為精進部落導覽人員專業知能，協助編撰解說劇本、推動部落導覽員認證機制，以提升部落解說品質與遊程主題。

本期為延續前期計畫量能，持續推進部落旅遊產業能力提升，將持續協助聯盟運作並且加強聯盟部落與旅遊同業互訪交流、相互學習，進而醞釀合作可能性；部落導覽解說員之人才培訓將透過基礎以及進階培訓方式持續提升部落導覽員的專業解說能力，並且優化導覽解說員評鑑認證機制，提升人才持續投入部落導覽的意願與熱情。

貳、計畫背景分析

一、東海岸部落觀光現況

(一) 部落觀光產業型態分析

業者形態越趨多元，不再以社區單位為主；且經營內容分工細緻化，不再是由單一單位提供全套服務

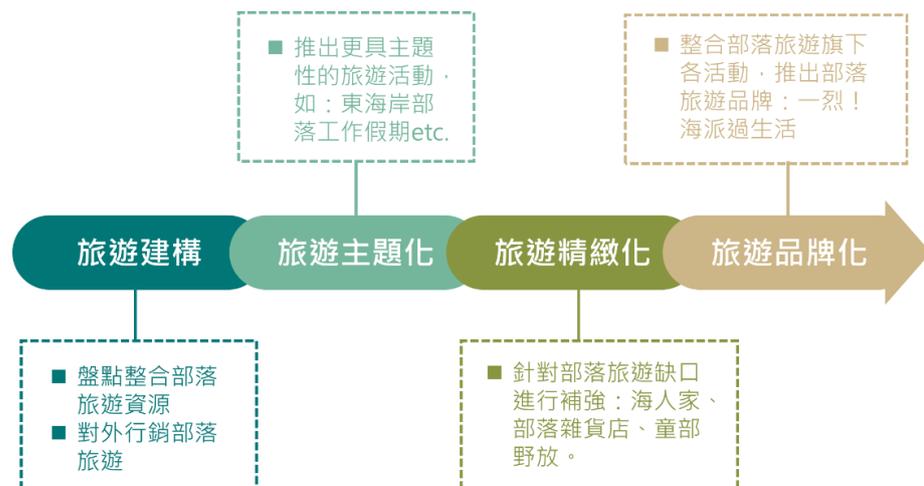
東海岸部落旅遊產業發展行之有年，2014 年即成立了東海岸部落觀光產業聯盟，期初成員包括水璉、磯崎、新社、奇美、靜浦、南竹湖、比西里岸、都歷、東河、都蘭等 10 個部落、11 個產業組織。時至今日，東海岸部落觀光產業已發展得更為蓬勃，經營部落旅遊之業者並不再以社區發展協會為單位，以個人/公司/工作室形態投入產業的業者人數與日俱增，加上觀光旅遊消費者市場的改變，促使東海岸部落觀光旅遊產業走向新的階段。

※完整東海岸部落觀光資源列表，請參考附件一 部落旅遊業者盤點

受到業者形態轉變的影響，造成東海岸部落旅遊產業中的經營分工上也越趨細緻化。過去，往往由單一單位向遊客同時提供各式體驗活動、餐飲等一站式的服務；而現在，則更傾向於與區域內業者之間相互串聯合作，組合成更為完整、符合旅客需求的旅遊商品。

海派聯盟運作小組成立，摸索各部落間的合作經營模式

東管處推動部落觀光至今可分為幾個階段，初期為旅遊建構，主要盤點各部落旅遊資源並對外行銷，建立民眾對於「部落旅遊」之印象及認知；第二階段為旅遊主題化，推出更具主題性的旅遊模式「東海岸部落工作假期」，進一步挖掘、放大大部落旅遊的特色及亮點；第三階段為旅遊精緻化，針對部落旅遊缺口進行補強，如：推動「海人家」改善住宿問題；「Pahanhan 部落雜貨店」完善旅客諮詢服務；「導覽解說員培訓」提升服務品質；推出部落兒童營隊「童部野放」補足親子市場缺口。而現階段，則以旅遊品牌化為目標，透過「一烈！海派過生活」作為共同品牌，整合東海岸各部落旅遊相關的遊程及活動。



在東管處的協助下，「東海岸部落觀光產業聯盟」於 109 年更名為「海派聯盟」，並透過多次共識會議及聯盟大會，催生了「聯盟運作小組」，以部落自主意願來參與，嘗試建立合作模式。

聯盟運作小組由召集人及副召集人，召開定期會議，針對聯盟運作小組夥伴之間的合作模式、合作內容以及共同品牌之經營策略進行討論。去年度（2022 年）聯盟運作小組成員因應後疫情時代旅遊市場趨勢的轉變，建構以散客為目標客群的實驗性質旅遊商品，於週間推出供旅人報名，並以系列活動的方式對外進行行銷宣傳。

單位	聯盟運作小組職位	姓名
靜浦社區發展協會	召集人	何俊雄
高山森林基地	副召集人	馬中原
花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會	小組成員	陳繪惠
花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會	小組成員	莊建威
豐濱社區發展協會	小組成員	吳建安
豐濱社區發展協會	小組成員	林佳玲
奇美部落文化發展協會	小組成員	吳明季
奇美部落文化發展協會	小組成員	蔣金英
台東縣原住民沓部融岸文化教育促進會	小組成員	吳筱帆
台東縣原住民沓部融岸文化教育促進會	小組成員	葉之幸

客群市場仍以國內為主，各部落接待國際旅客的能量低

國內旅客佔至今仍為東海岸部落旅遊最大宗市場，即使是在 Covid-19 疫情爆發之前，到訪部落進行旅遊活動的國際旅客亦為少數。此一現象應為部落在接待國際旅客的能量不足所致，主要層面為以下兩點：

- 缺乏外語人才：各部落中使用的語言多為族語及中文，能以外語如：英文、日文、韓文等他國語言溝通者較少。
- 部落社區中缺乏與國際旅客溝通的輔助支持系統，例如：英語解說牌、路牌等視覺指引

(二) 部落導覽品質現況及培訓機制案例

東海岸各部落導覽解說劇本及導覽員評鑒機制建立情形

針對東海岸現今在推動旅遊體驗之部落，比對已建置劇本及已建立導覽員評鑑機制之部落，彙整結果如下：

	水 璉	磯 崎	新 社	貓 公	奇 美	靜 浦	真 柄	長 光	南 竹 湖	比 西 里 岸	都 歷	東 河	都 蘭
已建立 解說劇本	無	無	●	●	●	●	●	無	●	●	●	無	●
已建立 評鑑機制	無	無	●	無	●	●	無	無	●	●	●	無	●

※真柄部落現任理事長為宋志光，同時兼任村長職務，根據理事長表示，社區發展協會成員間絕不發展觀光。

※南竹湖部落於疫情前仍有零星接待安通越嶺古道遊程，而近兩年因疫情關係已暫停接待遊客。

已建構導覽解說評鑑機制之部落已有 7 部落，但有礙於南竹湖部落自 108 年後，以非常態的模式經營部落觀光產業，因此目前暫停其導覽解說員之評鑑資格。因此目前實際正在推行導覽員自主評鑑之部落為：新社、奇美、靜浦、比西里岸、都歷及都蘭等 6 部落。貓公部落於 110 年度，已完成部落導覽解說劇本編撰，但導覽員之評鑑機制尚未建立。

110-111 年透過計畫案，已協助各部落之導覽解說劇本進行更新，目前，尚未建置導覽解說劇本之部落包括：水璉、長光、東河、磯崎部落。其中，由於磯崎與長光部落目前在推動體驗遊程的多為個人工作室，推出的遊程並未包含部落導覽，因此暫無建置劇本之需求。

各部落導覽人員認證人數

111 年依據需求，將參與評鑑機制的人員分為「顧問」及「部落優質導覽員」。顧問指現今無從事帶領遊客及導覽解說工作，但深度掌握部落文化內容者，在本機制中擔任評鑑委員者或培訓課程講師；而部落優質導覽員，為現今從事帶領遊客及導覽解說工作，經導覽解說員培訓與認證機制，合格之導覽員。目前參與評鑑之顧問共 10 人，通過評鑑考核之部落導覽員共計 30 位。根據觀察，因各部落參

與評鑑認證的導覽人員變動幅度不大，且人數並未有相應的增長，因此後續之機制調整須考慮晉升機制或以其他方式增加導覽人員對於此認證的品牌認同感。

(三) 小結

隨著東海岸部落旅遊發展，整體業者形態結構轉變，東海岸部落觀光產業聯盟，即「海派聯盟」之成員組成亦應該隨之做出調整，除了社區組織，亦應納入個人、工作室、公司行號等不同類型的遊程體驗業者，透過更多的資源交換，建立夥伴關係，透過集結凝聚地方能量，增強市場競爭力。唯在組織發展擴大之餘，應注意成員業者之間是否建立共識及認同組織理念，以期達到永續發展。

參、行銷市場趨勢

一、 數位行銷

(一) 數位行銷未來趨勢

AI 演算法、VR、AR、元宇宙科技不斷進步

隨著 VR (虛擬實境)、AR (增強實境)、元宇宙科技的不斷進步，能提供消費者更多沈浸式體驗，而 AI 技術的進步則高度展現在數位廣告投放優化、素材內容智慧生成等應用，無論是語音或圖像搜尋辨識、虛擬人物助手、Chatbot 聊天機器人，都能夠更加趨近真人使用習慣，深度預測使用者需求精準回應。

重視網紅與影音的社群行銷

相對於主流社群媒體 Facebook、Instagram，TikTok 短影音漸漸崛起，連帶 Youtube、Instagram 也都推出短影音功能，顯示影音內容成為與消費者溝通的重要管道，而喜歡觀看影音內容成為消費者新型態的行為模式，讓網紅行銷得到認可，品牌可與適合的 KOL 配合，來接觸年輕一代的族群。

挖掘客戶行為的數據驅動行銷

數位行銷中蒐集到的資料和消費者行為數據，可以進一步分析探索顧客喜好，預測其購買行為，然而隨著過去行銷依賴的第三方 Cookies 退場，判定顧客喜好將仰賴更多數據科技，才能蒐集顧客的購物旅程。因此應重視建立自有的品牌數據資料庫，並將其加以分析應用。(以上資料參考 WENK MEDIA 網路文章)

(二) 小結

上述數位行銷趨勢及方式可應用於「一烈！海派過生活」品牌之行銷規劃，並以 LINE 官方帳號收集第一方數據，作為往後數據分析再加以應用的重要資料。而搭

配官方網站 SEO、社群經營及 KOL 等規劃操作，可以觸及潛在客群，達到品牌活動推廣之效益。

肆、計畫執行策略

一、計畫目標

為強化東海岸部落旅遊服務，號召部落夥伴，優化體驗內容並培訓夥伴能量，透過行銷強化品牌知名度、增強市場觸及深度。打造「一烈！海派過生活」作為東海岸部落旅遊品牌，依部落族群特色呈現獨特的旅遊體驗服務，為地方帶來多元的體驗經濟及產業永續，吸引更多青年返鄉，使動力持續推進。品牌將成為部落發聲的出口，旅人認識的入口，用不同的方式一起創造東海岸共好的未來。



二、計畫策略



圖 1-1 計畫策略

策略一：能量提升_持續提升專業能量，提供優質體驗內容

透過導覽解說培訓認證制度鼓勵導覽人員持續精進、維持導覽品質，並以雙認證的方式評訂導覽人員的文化知識及解說技巧。也因應國際開放進行體驗遊程國際化的能量提升，包含活動資訊英語化、環境通用標誌設計，並搭配媒體行銷打開國際宣傳管道。以品質檢視及改善機制，維持體驗服務品質。透過上述培訓輔導持續提供優質體驗內容，達到部落觀光產業永續發展。



策略二：品牌經營_打造品牌形象，強化品牌知名度

將「一烈！海派過生」打造成東海岸部落旅遊推薦品牌，提供旅遊資訊整合、推薦遊程商品、客製化等服務，再透過對外行銷宣傳打造「提供豐富的東海岸部落旅遊，透過玩讓你認識東海岸原住民生活日常」的品牌形象。

產品定位	
What(可以成為唯一的優勢)	旅遊商品具主題性及多樣性
How(如何成為唯一)	串聯異業(如旅宿、餐飲業等)建立夥伴關係
市場定位	
Who(主要消費族群是誰)	喜愛大自然且對不同文化感興趣者
Where(市場目標在哪裡)	散客族群，30~50 歲，具經濟能力且經常旅遊
需求定位	
Why(消費者為什麼需要)	目前部落旅遊資訊缺乏整合，整合消費者更容易取得資訊
When(消費者在什麼時候需要)	來東海岸遊玩、想認識原民文化



策略三：聯盟經營_建立聯盟運作機制，擴大關係網絡

透過聯盟運作小組共識會議共創合作模式，結合異業合作(民宿、餐廳)及多元型態的夥伴創造更多串聯模式，持續擴大聯盟的關係網絡，促進觀光產業加值，活化聯盟旗下各類品牌。



三、 課題與策略

【課題一】	部落串聯性低，單打獨鬥造成發展侷限、缺乏主題及行銷力道不足
策略	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立聯盟運作機制，整合成員並培訓人才，透過專業團隊陪伴導入合作模式 建立聯盟成員資格條件、權利義務等機制，招募成員組成海派聯盟，透過資源盤點及專業團隊陪伴，建成立員間的合作模式，透過培訓在地人才使組織邁向自主營運。 ◆ 創立共同品牌，建立及整合行銷管道 以「一烈！海派過生活」作為東海岸部落觀光旅遊行銷推廣品牌，並整合各部落旅遊資訊及現有部落觀光品牌，成為消費者的資訊平台。透過行銷計畫，串連至各部落社群粉絲，將行銷效益最大化。 ◆ 以消費者角度進行主題分類進行分眾行銷 以主題分類展現東海岸部落觀光豐富性，並針對不同客群之消費者進行分眾行銷。
【課題二】	東海岸觀光業者興起，但無法評斷合適的合作對象
策略	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立資源爭取的遴選機制 以聯盟機制衍生資源爭取的遴選機制，並依照不同資源型態建立不同機制，以篩選及判斷合適的合作對象，使資源效益最大化。
【課題三】	各部落之導覽解說劇本編撰已久不敷使用，且導覽人員更新編撰解說劇本之能力不足
策略	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 帶領實務操作解說劇本建立過程，培養解說員編撰劇本之能力

	針對導覽解說劇本現今不足之部分，透過實務演練，帶領導覽人員進行田野調查，搜集導覽素材，並透過工作坊加以彙整，帶領導覽員體驗編撰解說劇本完整的建置過程，培養其相應的能力。
【課題四】	導覽人員對於部落解說員自主評鑑機制認同感不足
策略	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 創造榮譽感 舉辦部落優質導覽解說員大會，透過優質、金牌解說員背心頒授儀式創造榮譽感，進而對評鑑機制品牌形成認同。 ◆ 加強推廣 透過頒布新聞稿，以及結合部落旅遊品牌的社群行銷力量，增加通過評鑑之導覽員的曝光率，藉此提升其優越感從而對品牌產生認同。
【課題五】	後疫情時代的旅遊趨勢，消費者更重視安全社交距離，部落觀光未採取因應措施
策略	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 透過課程培訓優化部落旅遊防疫準則 部落旅遊服務體驗應因應後疫情時代做調整，進行優化及培訓，改善用餐方式、體驗空間、接待流程等，才能更符合現代人的訴求。

第二部分、計畫內容

壹、計畫架構

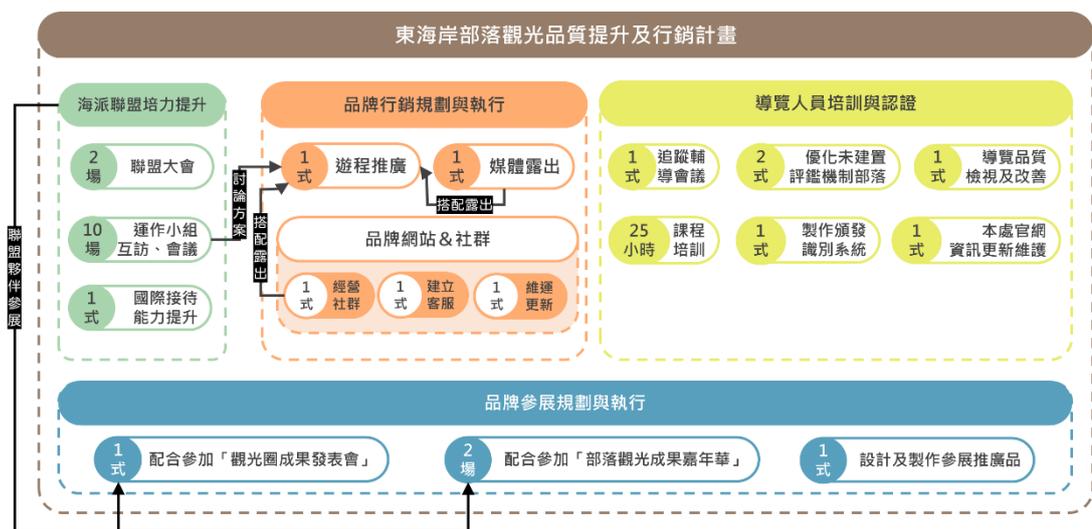


圖 2-1 計畫架構圖

貳、 工項項目及內容

一、 東部海岸部落觀光產業聯盟(海派聯盟)培力提升

(一) 召開聯盟大會

【工作要求】

召開年度聯盟大會每年至少 1 場次，報告聯盟年度目標、成員進退場及聯盟運作小組成果報告。

➤ 執行方式：邀請「東部海岸部落觀光產業聯盟」(以下簡稱海派聯盟)以及東海岸地區之住宿、餐飲業者一同與會，其目標及目的如下：

- (1) 於聯盟大會上介紹東海岸部落旅遊品牌「一烈！海派過生活」，說明其品牌精神，強化地方業者對於該品牌之印象。
- (2) 部落優質導覽解說員頒獎授證。
- (3) 113 年遊程推廣方案(海派玩家)內容介紹及異業合作方案募集說明。
- (4) 促進部落與住宿、餐飲業者之間的交流，以期未來能合作串聯，強化地方旅遊產業。

➤ 執行成果說明：

原訂第三期成果應完成辦理聯盟大會一場次，經與處內討論評估，因本次聯盟大會預計擴大辦理，除海派聯盟成員部落之外，亦將邀請住宿、餐飲業者與會，且為配合部落導覽解說員評鑑日程，因此將聯盟大會展延至 112 年 12 月 12 日辦理。上述工作項日期程展延已經東管處許可，詳請查照公文(觀海企字第 1129904451 號)。

已完成辦理 112 年度聯盟大會，邀請東海岸各部落遊程業者、旅宿業者、餐飲業者參與，說明 113 年度部落旅遊發展目標機方向，相關執行細部說明如下。

112 年度聯盟大會執行成果：

112 年度-聯盟大會-場次一				
場次	辦理日期	112/12/12	辦理時間	10:00-13:00
1	辦理地點	都歷遊客中心- 星空劇場	參加人數	105 人
	出席名單	出席名單詳附件三		

		時間	內容
		議程	10:00-10:10
10:10-10:15	主辦單位致詞		
10:15-10:30	「一烈！海派過生活」品牌介紹 1. 品牌精神、發展願景 2. 旗下品牌介紹		
10:30-11:00	部落優質導覽解說員頒獎授證 1. 導覽解說人員授證、頒獎 2. 導覽解說員代表致謝		
11:00-11:45	113 年度品牌遊程推廣方案 (海派玩家) 介紹 1. 海派玩家介紹 2. 聯盟運作小組各別上台分享 3. 異業結合方案說明		
11:45-12:00	問題與討論		
散會			
12:00-13:00	午餐&分區交流 (自由選擇參與)		
分區交流業者回饋&建議			
<p>＊ 北區 ＊</p> <p>「大姆灣民宿」</p> <ol style="list-style-type: none"> 各部落品牌辨識度不夠，可以設計更有主題性的遊程，每季更換主題。 未來品牌可推動產學管合作，作為大學必修分，串連台灣百大企業，做回饋，郵局、車站、加油站等等廣大露出。 <p>＊ 中區 ＊</p> <p>「馨家小廚」</p> <ol style="list-style-type: none"> 建議可以於東海岸各店家內設置一小區介紹品牌遊程內容，同時提供部落遊程紙本折頁 (供年長者索取&方便店家現場展示介紹)、Qrcode 連結官網及粉轉 (供年輕人自行搜索閱覽)，以符合不同遊客獲取旅遊資訊的習慣。 未來會提供民宿服務，有興趣參與合作。 <p>「加走灣」</p> <ol style="list-style-type: none"> 建議管處未來的輔導計畫不要限定原住民身份、原住民員工超過二分之一等，應該也開放給一同在東海岸生活的業者申請。 建議行銷上要強調採集等體驗是在地人日常生活的一部分，並非單純進行商業行為，避免遇到永續魔人。 <p>「浪幸福來」</p>			

1. 開放業者參與活動的優惠價格，這樣比較好介紹給客人。

活動資訊

- 日期: 112年12月12日(二)
- 時間: 上午10時至12時
- 地點: 都歷遊客中心-星空劇場

活動流程

時間	內容
10:00-10:10	報到
10:10-10:15	主辦單位致詞
10:15-10:30	「一烈!海派過生活」品牌介紹
10:30-11:00	部落優質導覽解說員頒獎授證
	113年度品牌遊程推廣方案
11:00-11:45	• 主題介紹 • 內容說明 • 合作方案說明
11:45-12:00	問題與討論
	聯盟大會結束
12:00-13:00	午餐&交流(自由選擇參與)

遊程業者 花蓮縣阿美族社區營造協會	遊程業者 晉領賞賞鯨船	遊程業者 晉領賞賞鯨船	遊程業者 蘭調織女工作室
遊程業者 巴勢拉杜工作室	遊程業者 或咖啡	遊程業者 台東縣成功鎮博愛社區發展協會	遊程業者 蘭調織女工作室
遊程業者 吉甯獵人學校	遊程業者 或咖啡	遊程業者 台東縣成功鎮博愛社區發展協會	遊程業者 三個男人&鳳奶各棧民宿



113 年度聯盟大會執行成果：

113 年度-聯盟大會-場次二				
場次	辦理日期	113/11/27	辦理時間	10 : 00-15 : 30
1	辦理地點	都歷遊客中心- 星空劇場	參加人數	40 人
	出席名單	出席名單詳附件三		
	議程	時間	內容	

		10:00-10:10	報到
		10:10-10:15	主辦單位致詞
		10:15-10:25	東部海岸部落觀光產業聯盟招集人、副招集人致詞
		10:25-10:45	「一烈！海派過生活」品牌介紹 品牌精神、發展願景、旗下品牌介紹
		10:45-11:10	旗下品牌執行成果 1. 海派玩家、海派 Chill 2. 行銷策略、客群樣貌
		11:10-11:40	114 年「旗下品牌」發展討論 1. 海派玩家 2. 海派秋 CHILL 3. 東海岸工作假期、童部野放
		11:40-12:00	問題與討論
			散會
		12:00-13:00	午餐&交流 (自由選擇參與)
		13:00-15:30	海派導覽員前往都蘭國參訪
分區交流業者回饋&建議			
一、114 年「旗下品牌」發展討論			
1. 海派玩家			
<ul style="list-style-type: none"> ● 水璉部落：部落與部落間串連的想法很好，但針對既有遊程希望可以做時間調整，目前時間安排較為緊湊。 ● 奇美部落：藥草體驗煮草藥時間較長，希望調整遊程體驗時間，並與火車到站時間做搭配。 ● 靜浦部落：過路客反應不知道海派玩家宣傳資訊，看到海報才知道。 ● 貓公部落：希望可以推出新遊程。(一單位不只推出一個遊程) ● 比西里岸部落：遊程操作上，部落夥伴與客人關係很輕鬆沒有壓力，但若人數少需要全程陪伴。 ● 豐富部落：希望能夠提升外語能力。 ● 重安部落：a.遊程體驗時間 2.5 太短，希望可以拉長時間 b.行銷力度需再加強。 ● 都蘭部落：客人體驗敲樹皮需要較長時間、敲擊聲過大，以至在體驗中無法分享，客人製作完後體驗時間也到了，希望能夠再增加體驗時間。 ● 高山部落：a. 想了解不同的季節有哪些遊程受散客喜愛 			

b.目前海派玩家皆為遊樂為主，不知道有沒有可能以環境議題性為主，推出環境議題遊程。

c.依目前數據看起來轉換率偏低，是否能找出關鍵原因。

2. 海派秋 CHILL

- 東管處：同意活動不要以市集為主，要放大部落的角色，以部落為主角。
- 高山部落：建議以部落夥伴為主，歌手為輔。

3. 東海岸部落工作假期

- 高山部落：可以由部落提案，自行發掘自己部落的需求，例如暑假可以跟學生媒合做勞力補足；以有資源跟熱情的部落優先，可以在串連回其他子品牌或其他部落，跟鄰近部落業者串連。

4. 童部野放

- 高山部落：價格差距太大，各部落間要有定價策略不要網內互打，品質及收費要一致，以孩子為主出發設計遊程，區隔海派玩家。

5. 行銷類

- 高山部落：a.希望可以提供網站追蹤碼給各部落。
b.加強海人家、部落雜貨店品牌連結。

二、臨時動議

1. 上述建議及回饋，將於納入 114 年「聯盟運作小組」會議中提出討論及調整。

三、用餐

四、散會（海派導覽人員前往都蘭國參訪）



(二) 聯盟互訪交流及聯盟運作小組會議

【工作要求】

透過不同的會議與活動型式，進行討論年度目標、工作報告、各部落營運情形分享等，促成聯盟夥伴間的交流，累計至少 10 場次，總參加人數至少 100 人次。

- 執行方式：由執行團隊帶領聯盟運作小組，透過共識會議討論合作模式及預計推動事項（包含「品牌遊程推廣方案」工作項目），並針對年度主題遊程方案召開周圍業者合作說明會。另安排聯盟互訪，透過實際走訪的方式讓夥伴了解彼此遊程內容及營運方式等。
- 執行成果說明：完成辦理累計 10 場次之聯盟互訪交流及聯盟運作小組會議。

聯盟互訪交流			
累計場次	年度	內容概述	出席人數
場次 1	112	貓公部落現有遊程參訪交流	14
場次 2	112	奇美部落現有遊程參訪交流	11
聯盟運作小組會議			
累計場次	年度	內容概述	出席人數
場次 3	112	113 年主題遊程推廣方案確認&說明	9
場次 4	112	國際接待能力提升說明&意願調查	12
場次 5	113	海派玩家遊程夥伴錄取討論、 國際接待能力提升評選結果	11
場次 6	113	認識新夥伴&海派玩家操作細節說明	34
場次 7	113	海派玩家上架內容確認、階段性行銷策略	24
場次 8	113	海派玩家旅宿&餐飲業者合作方式細節說明	23
場次 9	113	海派玩家參與部落導覽人員培訓	46
場次 10	113	海派玩家第一季分析、第二季討論	12
累計人次			196

遵照本案第三期工作計畫審查會議指示，聯盟運作小組會議中，包含針對海派玩家第一線導覽員所進行的教育訓練，以及針對旅宿、餐飲合作業者進行說明，介紹本年度海派玩家內容。

辦理聯盟互訪：2 場次

- 累計場次第 1 場：112 年 10 月 02 日；貓公部落
- 累計場次第 2 場：112 年 10 月 11 日；奇美部落

辦理聯盟運作小組會議：8 場次

- 累計場次第 3 場：112 年 10 月 26 日；水璉部落
- 累計場次第 4 場：112 年 11 月 14 日；靜浦部落
- 累計場次第 5 場：113 年 01 月 05 日；高山部落
- 累計場次第 6 場：113 年 01 月 16 日；貓公部落
- 累計場次第 7 場：113 年 03 月 06 日；貓公部落
- 累計場次第 8 場：113 年 03 月 22 日；線上會議
- 累計場次第 9 場：113 年 03 月 27 日；貓公部落
- 累計場次第 10 場：113 年 07 月 24 日；長光部落

辦理會議說明如下：

112 年度-聯盟互訪-場次 1				
場次	辦理日期	112/10/02	辦理時間	10:00-15:00
	辦理地點	貓公部落	參加人數	14 人
	出席單位	花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會、高山森林基地有限公司、豐濱社區發展協會、奇美部落文化發展協會、靜浦社區發展協會、東部海岸國家風景區管理處、雅比斯國際創意策略股份有限公司 ※出席人員詳附件四-共識會議簽到表		
	參訪交流摘要			
1	<p>一、11 鄰農路遊程體驗</p> <p>推廣 11 鄰農路原因：將部落的日常生活呈現出來分享給大家，不做特別修飾並結合環境教育，讓大家更了解及愛護大自然。</p> <p>客群：親子家庭（三代家庭）。</p> <p>雅比斯回饋：若是以散客為主要客群，建議可以精簡人力，以避免人事成本過高。</p> <p>高山部落回饋：建議可加入鐵車牛體驗、設計三休息區（關卡）讓休息區有故事連結性、可主打散客提高翻桌率、讓散客介紹散客。</p> <p>東管處：讓故事跟體驗更有連結性，不一定要多種體驗項目，或許可以是單項體驗但更深度與故事關聯性更強。</p> <p>二、「貓公杯。彈弓比賽」活動分享</p> <p>舉辦原因：原住民競賽活動較注重於射箭，原本只是想辦理部落內部競賽，不知道是誰將資訊對外宣傳，而第一屆參加人數就一百多人，反應也很好，因此開始每年辦理。</p> <p>客群：部落夥伴居多。</p>			

高山部落回饋：建議可以嘗試與現代材料結合，以節省綁彈弓的時間。

遇到的困難：現場報名及截止後報名都會影響賽制安排、工作人員需要較多(50人以上)。

三、「釀酒節」活動分享

舉辦原因：釀酒節的延伸並結合實境解謎闖關，讓客人了解敬酒文化，以及可以傳承釀酒文化給下一代（培育新一代釀酒師），並找回貓公部落的酒麴。

遇到的困難：行銷層面、天氣太熱流程需再調整、對部落宣傳不足。

客群：外縣市客群居多，大部分在售票系統看到資訊。

雅比斯回饋：建議可以先釐清辦理節慶式活動的目標？是完善體驗內容還是以宣傳為目的。建議可以在節慶式活動期間做促銷活動，加乘行銷效果。

高山部落回饋：建議可以透過協會的運作將活動獨立出來辦理，改變為商業經營，以避免後續若無經費，將無法順利辦理。

四、臨時動議

- 思考明年度想推廣的遊程（一項體驗，整年度推廣）
- 嘗試人力精簡化，少量人力帶散客團
- 聯盟互訪-第二場（奇美部落）10月11日 早上十點
- 聯盟運作小組會議-第一場 10月26日 早上十點
- 聯盟運作小組會議-第二場 11月07日 早上十點

五、散會

簽到表

※出席人員詳附件四-共識會議簽到表



112 年度-聯盟互訪-場次 2

場次	辦理日期	112/10/11	辦理時間	10:00-15:00
2	辦理地點	奇美部落	參加人數	11 人

出席單位	<p>高山森林基地有限公司、奇美部落文化發展協會、靜浦社區發展協會、東部海岸國家風景區管理處、雅比斯國際創意策略股份有限公司</p> <p>※出席人員詳附件四-共識會議簽到表</p>
參訪交流摘要	
<p>一、草藥營體驗分享</p> <p>推廣草藥營原因：當初推深度旅遊一段時間了，到後期無法吸引遊客來參加，又剛好當時老人家還有在使用草藥，就在 107 年申請計畫，開始執行草藥營，因反應熱烈故發展為遊程。</p> <p>客群：親子家庭 (三代家庭)。</p> <p>高山部落回饋：建議先主打藥草浴打開知名度，讓遊客一講到藥草浴就會想到奇美，漂漂河、野菜等營隊改為季節性活動，等知名度足夠後再改為每月舉辦營隊，同時也可以創造工作機會吸引年輕人返鄉工作。</p> <p>雅比斯回饋：建議可以稍微拉高單價，精簡人力嘗試看看 2~4 人即可成團，將路線固定，減少遊程中找不到植物的問題。</p> <p>東管處回饋：遊程體驗建議可以將路線規劃得更明確，避免在過程中找不到要找的植物；泡腳過程中如果可以看到煮藥材、聞到藥材香味會更加分，建議可嘗試半日體驗加上自家水餃 (及野菜湯)，但要向遊客說明故事性 (說菜)。</p> <p>二、獵人體驗營分享</p> <p>推廣獵人營原因：讓遊客認識及體驗早期獵人在山上的生活。</p> <p>客群：社會人士、學生、重複參加的遊客。</p> <p>高山部落回饋：建議可以主推藥草營，先有一項可以較輕鬆的獲利模式再兼賣商品 (藥草包) 再來客製化行程 (獵人體驗) 並提高單價，考量到身體狀況不建議低價位帶很多團，不如高單價帶少量團。</p> <p>雅比斯回饋：補充若提高單價的話也要注意到質量的部分，細節要注意到要讓遊客體驗到高單價的價值，但也要考慮到不能太貴，不然會很難推。</p> <p>三、產品分享</p> <p>遇到的困難：原料產量較難控制。</p> <p>雅比斯回饋：建議可以檢視一下產品零售結構，若是利潤夠高可以多增設販售通路。</p> <p>四、臨時動議</p>	

<p>➤ 聯盟運作小組會議-第一場 10月26日 早上十點</p> <p>➤ 聯盟運作小組會議-第二場 11月07日 早上十點</p> <p>五、散會</p>				
簽到表				
※出席人員詳附件四-共識會議簽到表				
				
112 年度-共識會議-場次 3				
場次	辦理日期	112/10/26	辦理時間	10:00-13:00
	辦理地點	水璉部落	參加人數	9人
	出席名單	花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會、高山森林基地有限公司、豐濱社區發展協會、奇美部落文化發展協會、靜浦社區發展協會、東部海岸國家風景區管理處、雅比斯國際創意策略股份有限公司 ※出席人員詳附件四-共識會議簽到表		
	參訪交流摘要			
3	<p>一、113 年品牌遊程推廣方案</p> <p>針對去年操作狀況做調整改善</p> <ul style="list-style-type: none"> • 更換主題名稱：海派玩家 • 成團人數：2人 • 客群：親子、小家庭。 • 開團時間：星期一至星期五 ※活動三天前提供遊客名單 <p>※繳交期限為 112 年 11 月 14 日截止，逾期不候及喪失行銷資源。</p> <p>二、獵人體驗營分享</p> <p>貓公部落：11 林農路（植物導覽、童玩、野炊） 體驗時間：4 小時/成團人數：2 人/費用：1800</p> <p>靜浦部落：秀姑巒溪套裝體驗（膠筏/導覽/編織加餐點） 體驗時間：4 小時/成團人數：2 人/費用：1200(含餐點)</p> <p>高山部落：1. 輕鬆玩（手刨筷/攀樹體驗/餐食）※自導式體驗</p>			

<p>體驗時間：3 小時/成團人數：1 人/費用：1980</p> <p>2. 獵人刀編織 (獵人分享刀DIY) ※自導式體驗</p> <p>體驗時間：3 小時/成團人數：1 人/費用：1980</p> <p>奇美部落：藥草體驗 (導覽/採集植物/風味餐/藥草競賽/足浴體驗)</p> <p>體驗時間：5 小時/成團人數：2 人/費用：1600(含餐點)</p> <p>水璉部落：獵人體驗 (射箭/導覽/編織)</p> <p>體驗時間：3 小時/成團人數：2 人/費用：1200</p> <p>高山部落建議：建議大家要撐過這段時間，最低成團人數 2 人。</p> <p>雅比斯建議：1. 建議大家統一成團人數 (2 人)，行銷上會更加分。</p> <p>2. 建議可以思考看看是否於活動前跟客人分享海派聯盟品牌理念 (共同品牌開場)，若有需要可為大家安排會議統一講解說明。</p>				
三、聯盟大會				
<p>1. 今年聯盟大會將會擴大邀請各類型業者 (遊程、民宿、餐食)，若願意配合聯盟規則者，可參與品牌遊程推廣異業合作方案，參與名單後續會與聯盟成員討論是否合作。</p> <p>2. 聯盟大會規劃聯盟運作小組成員上台分享 113 年品牌遊程推廣內容，每人 5 分鐘共計 30 分鐘，運作小組成員皆有意願上台分享。</p>				
四、臨時動議				
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 聯盟運作小組會議-第二場 11 月 14 日 早上十點 ➤ 聯盟大會-12 月 12 日 早上十點 				
五、散會				
簽到表				
※出席人員詳附件四-共識會議簽到表				
				
112 年度-共識會議-場次 4				
場次	辦理日期	112/11/14	辦理時間	10：00-12：00
4	辦理地點	靜浦部落	參加人數	12 人
	出席單位	花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會、高山森林基地有限公司、豐濱社區發展協會、奇美部落文化發展協會、靜浦社區發展協會、東部海岸國家風景區管理處、雅比斯國際創意策略股份有限公司		

※出席人員詳附件四-共識會議簽到表

參訪交流摘要

一、國際接待能量優化說明

國際能量優化主要內容為：

- 導覽內容優化：內容英語化、影音輔助、線上導覽地圖
- 現場環境雙語標識改善：美學導入，統一標誌整體視覺

※依照需求調整規劃優化內容

國際接待能量診斷意願調查

- 有意願參與部落：水璉、高山、貓公、奇美
- 顧問診斷時間：12月6日（高山、貓公）
12月7日（水璉、奇美）

二、海派玩家行政事項討論

- 資料表繳交期限：112年11月14日
- 活動報名表：活動五天前提供
- 販售平台：rezo

※金流服務費：國內 2.8%、國外 3.5%、ATM1%未滿 10 元已 10 元計。

三、聯盟大會

需配合事項及決議事項：

- 請小組成員於 11 月 30 日前提供 100 份的文宣資料。
- 海派玩家開放給有意願配合規則的遊程單位加入（今年預計 6 單位），遊程內容以部落為主，避免新加入業者與部落遊程相似。
- 異業合作方案以共同推廣行銷為主，不採用部落讓利的方式。
- 海派玩家規則由聯盟運作小組成員制定。

高山部落：1.建議可以設計更精準的商業媒合方式，讓聯盟運作小組成員知道有哪些業者對部落有興趣。

2.建議行銷說法可以以「海派聯盟推廣永續旅遊與民宿業者做朋友」的方向包裝。

四、臨時動議

- 聯盟大會-12月12日 早上十點

五、散會

簽到表

※出席人員詳附件四-共識會議簽到表



113 年度-共識會議-場次 5			
場次	辦理日期	113/01/05	辦理時間 10:00-12:00
	辦理地點	高山部落	參加人數 11 人
	出席單位	花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會、高山森林基地有限公司、豐濱社區發展協會、奇美部落文化發展協會、靜浦社區發展協會、雅比斯國際創意策略股份有限公司 ※出席人員詳附件三-共識會議簽到表	
參訪交流摘要			
5	<p>一、海派玩家遊程夥伴討論 (2024 海派玩家遊程業者報名狀況)</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 本次遊程招募共計 10 家業者參與，預計新增 7 家業者，各區平均新增 2-3 家業者。 ■ 考量主題獨特性 (重複性)、團隊人數、遊程經營經驗及地區等各種因素，選定新增單位為： <ol style="list-style-type: none"> 1. 阿美族社區營造協會 (復興部落) 2. 海岸咖啡 (豐富部落) 3. Idang 依浪 (靜浦部落) 4. 三個男人 (長光部落) 5. 米麻岸 Mima' an (都蘭部落): 6. 比西里岸創意有限公司 (比西里岸部落) 7. 博愛社區發展協會 (重安部落) <p>高山部落：希望加入成員能夠確實盡到團隊義務，需多與夥伴互動。</p> <p>二、擬定 (不配合者) 退場機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 會議出席若主要負責人無法參加，需派代表出席。 2. 兩次無故不參加會警告提醒，若第三次仍缺席將下架遊程。 3. 無原因而棄單兩次將下架遊程。 4. 無視遊客反應 (針對重大客訴問題) 調整服務內容。 5. 需理念相同，積極參與度要高 (問問題、繳交資料、客服，需在兩天內回覆) <p>三、異業合作</p> <p>本次異業合作(餐廳/住宿)業者共計 30 家，業者名單及提供優惠內容說明。</p> <p>※購買海派玩家遊程將會獲得海派折扣碼，可用於合作店家。</p> <p>四、配合事項說明</p> <p>預計邀請 12 位 KOL 拍攝體驗內容，踩線日期預計 1 月 29 日至 2 月 4 日，由於經費有限，KOL 邀請費用由雅比斯支付，各部落體驗費用須由各單位吸收。</p> <p>五、國際接待能量診斷結果說明</p>		

針對 12 月 6 日至 12 月 8 日顧問於各部落進行診斷，診斷結果平均分數為：高山森林基地、豐濱社區發展協會、靜浦社區發展協會同為 45 分；吉籟獵人學校次之 40 分；奇美部落文化發展協會 37 分，針對上述評分結果及顧問建議如下：

吉籟獵人學校 (平均分數：40 分)

- 1.具地利之便，初期可針對國際散客提供活動說明等雙語指示牌。
- 2.建議可以開發多產品讓客帶回家送禮。
- 3.除了新增標示、網站英語化外，也可提供 QRcode 介紹更詳細的內容。

高山森林基地 (平均分數：45 分)

- 1.產品特殊，宣傳方向建議找小眾而有號召力的影響力者，取代被抽高額佣金的 OTA，讓最終結帳歸屬到官網。
- 2.品牌須設定英文名字並要求每一次的網路露出都使用共同的英文關鍵字。
- 3.建議可以再開發更多產品 (伴手禮)。

豐濱社區發展協會 (平均分數：45 分)

- 1.產品多元，若非接觸過會對於品牌意象較為模糊，建議未來在網路溝通上可以再清晰一些，拉出一項亮點作為品牌意象，再帶動其他體驗產品。
- 2.既有的錄音檔可轉譯為英文，並搭配有英文標注的設計地圖。
- 3.建議提倡慢遊，而不是在每個點設定特定時間範圍，比起手作體驗國際客對於與當地居民互動更有興趣。

奇美部落文化發展社區協會 (平均分數：45 分)

- 1.具地利之便，可評估團隊能量推出即訂即出的定點定時導覽與體驗，藉由一號店客服訂購。
- 2.因部落每年有固定辦理之年度活動，建議可建置顧客管理機制，透過體驗回饋與報名機制，取得客戶聯繫方式，傳送活動資訊，邀請散客二度回訪。
- 3.建議可以開發更獨特的行程。

靜浦社區發展協會 (平均分數：37 分)

- 1.文化層次豐富，獨特性高，適合做策展性旅遊接觸，而非大眾性商業市場，故國際資源上的應用可不考慮散客，若有國際客需以深度文化為主題者，再進行英文轉譯即可。
- 2.建議與瑞穗地區旅宿業者連結合作，以增加推廣。

※審查結果將提送給東管處，由東管處評估適合發展為國際亮點部落。

六、 臨時動議

- 聯盟運作小組會議-01 月 19 日 早上十點

七、散會																																										
簽到表																																										
※出席人員詳附件三-共識會議簽到表																																										
																																										
113 年度-共識會議-場次 6																																										
場次	辦理日期	113/01/16	辦理時間 10:00-12:00																																							
	辦理地點	貓公部落	參加人數 34 人																																							
	出席單位	花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會、高山森林基地有限公司、豐濱社區發展協會、奇美部落文化發展協會、靜浦社區發展協會、阿美族社區營造協會、海岸咖啡、Idang 依浪、三個男人、博愛社區發展協會、比西里岸創意工坊、東部海岸國家風景區管理處、雅比斯國際創意策略股份有限公司 ※出席人員詳附件四-共識會議簽到表																																								
參訪交流摘要																																										
6	一、認識新夥伴&互相介紹 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 各單位自我介紹、說明海派玩家遊程、費用、體驗時間 etc.，以利於後續互相推薦介紹給遊客。 ➤ 各單位遊程主題名稱確認，主題名稱如下： <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>編號</th> <th>單位</th> <th>主題名稱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>吉籟獵人學校</td><td>海派「獵人」玩家</td></tr> <tr><td>2</td><td>高山森林基地</td><td>海派「療癒」玩家</td></tr> <tr><td>3</td><td>阿美族社區營造協會</td><td>海派「藍草」玩家</td></tr> <tr><td>4</td><td>豐濱社區發展協會</td><td>海派「編織」玩家</td></tr> <tr><td>5</td><td>海岸咖啡</td><td>海派「咖啡」玩家</td></tr> <tr><td>6</td><td>奇美部落文化發展協會</td><td>海派「草藥」玩家</td></tr> <tr><td>7</td><td>靜浦社區發展協會</td><td>海派「河口」玩家</td></tr> <tr><td>8</td><td>Idang 依浪</td><td>海派「潮間帶」玩家</td></tr> <tr><td>9</td><td>三個男人</td><td>海派「浪花」玩家</td></tr> <tr><td>10</td><td>博愛社區發展協會</td><td>海派「野溪」玩家</td></tr> <tr><td>11</td><td>比西里岸創意工坊</td><td>海派「藝術」玩家</td></tr> <tr><td>12</td><td>米麻岸 Mima' an</td><td>海派「樹皮」玩家</td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">※由北到南排列</p>			編號	單位	主題名稱	1	吉籟獵人學校	海派「獵人」玩家	2	高山森林基地	海派「療癒」玩家	3	阿美族社區營造協會	海派「藍草」玩家	4	豐濱社區發展協會	海派「編織」玩家	5	海岸咖啡	海派「咖啡」玩家	6	奇美部落文化發展協會	海派「草藥」玩家	7	靜浦社區發展協會	海派「河口」玩家	8	Idang 依浪	海派「潮間帶」玩家	9	三個男人	海派「浪花」玩家	10	博愛社區發展協會	海派「野溪」玩家	11	比西里岸創意工坊	海派「藝術」玩家	12	米麻岸 Mima' an	海派「樹皮」玩家
編號	單位	主題名稱																																								
1	吉籟獵人學校	海派「獵人」玩家																																								
2	高山森林基地	海派「療癒」玩家																																								
3	阿美族社區營造協會	海派「藍草」玩家																																								
4	豐濱社區發展協會	海派「編織」玩家																																								
5	海岸咖啡	海派「咖啡」玩家																																								
6	奇美部落文化發展協會	海派「草藥」玩家																																								
7	靜浦社區發展協會	海派「河口」玩家																																								
8	Idang 依浪	海派「潮間帶」玩家																																								
9	三個男人	海派「浪花」玩家																																								
10	博愛社區發展協會	海派「野溪」玩家																																								
11	比西里岸創意工坊	海派「藝術」玩家																																								
12	米麻岸 Mima' an	海派「樹皮」玩家																																								

二、共同配合事項說明

- 遊程上架於 Rezio 平台
※金流服務費：國內 2.8%、國外 3.5%、ATM1%未滿 10 元已 10 元計。
- 退費標準：活動當天、活動前 0-3 天不退費；活動前 4-20 天取消收 30%手續費；活動前 21 天以上取消收 10%手續費。
- 操作方式-業者端：
 - 每週三於客服 Line 更新抱寧資訊。
 - 活動前五天提供完整遊客名單。
 - 以五個月為單位提供統計數據資料。
- 操作方式-遊客端：
 - 報名完成後系統寄出確認信，隨信附上合作業者優惠碼，憑優惠碼可享海派限定優惠。
 - 統一開場（3 月底進行說明）
※介紹「一烈！海派過生活」品牌。
 - 活動結束後填寫活動問卷、按讚粉絲團、加入官方 Line。
 - 說明海派玩家遊程退場機制：
 - 1.會議出席若主要負責人無法參加，需派代表出席。
 - 2.兩次無故不參加會警告提醒，若第三次仍缺席將下架遊程。
 - 3.無原因而棄單兩次將下架遊程。
 - 4.無視遊客反應（針對重大客訴問題）調整服務內容。
 - 5.需理念相同，積極參與度高（問問題、繳交資料、客服，需在兩天內回覆）

三、期程及操作方式說明

- 行銷資源說明：
 - 平面媒體：雜誌、DM（以一烈海派切入介紹）
 - 新聞稿：電子新聞、報紙（發布開賣新聞稿）
 - KOL 自媒體：IG 短影音（二月底踩線，開賣露出）
※KOL 邀請費用由雅比斯支付，體驗費需部落協助吸收。
 - 網路媒體：電子專欄（三月中露出）
 - 社群平台：臉書、IG（共同更換 banner、共同發文）

四、臨時動議

五、散會

簽到表

※出席人員詳附件四-共識會議簽到表

			
113 年度-共識會議-場次 7			
場次	辦理日期	113/03/06	辦理時間
			10 : 00-12 : 00
	辦理地點	貓公部落	參加人數
			34 人
	出席名單	花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會、高山森林基地有限公司、豐濱社區發展協會、奇美部落文化發展協會、靜浦社區發展協會、阿美族社區營造協會、海岸咖啡、Idang 依浪、三個男人、博愛社區發展協會、比西里岸創意工坊、東部海岸國家風景區管理處、雅比斯國際創意策略股份有限公司 ※出席人員詳附件四-共識會議簽到表	
	參訪交流摘要		
7	<p>一、 確認遊程上架資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 遊客購買流程說明： 官方網站、官方 Line、Rezio 購買流程操作說明。 ➤ 上架資訊確認： 確認：價錢、活動文案、成團日期、注意事項 etc. ➤ 成團通知說明： 與各單位開設接單群組，將於每週三雲端表格更新報名狀況，若有新增無法接客時間請提前告知，若海派玩家遊程先成團，則無法取消。(棄單兩次將視情況下架遊程) <p>二、 共同配合事項說明</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 社群操作： <ul style="list-style-type: none"> ■ 臉書、IG 共同發文：提供貼文及照片，夥伴互相 Tag 粉專，並使用粉專進行互動。 ■ 使用共同 Hashtag：例：# 海派玩家、# 部落旅遊、# 花蓮、# 台東。 ■ 封面照片&精選貼文：3 月共同更換 banner、精選 1~2 篇貼文。 ■ 品牌形象物：於三月底發送一烈海派識別、海報、摺頁。 <p>三、 操作策略說明</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 行銷資源說明： <ul style="list-style-type: none"> ■ 新聞稿：發布開賣新聞稿、廣發網路新聞為媒體。 		

	<ul style="list-style-type: none"> ■ KOL 自媒體：IG 短影音 3 月 8 號發佈。 ■ 網路專欄：女人迷官網發布點子專欄 (3 月 15 號露出)，並發布臉書貼文及限動、IG 限動。 ■ 形象影片：3 底於社群平台發布。 <p>➢ 優惠活動說明：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 海派限定優惠：31 位店家限定優惠。 ■ 4 月限量小禮：搭配花蓮縣觀光協會，4 月份體驗的遊客即可獲得限量「海派涼感巾」。 ■ 早鳥優惠：為鼓勵消費者提早下購買決策，以及在短期內搜集數據調整後續行銷策略，推出限量早鳥優惠，輸入折扣碼單筆即可享 \$200 元優惠，早鳥優惠期間由 3 月 8 日至 3 月 31 日。 <p>四、導覽員說明會內容說明</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 統一開場：於體驗開始前，介紹一烈海派過生活品牌，詳細內容將於 3 月 27 日導覽員說明會說明。 ➢ 活動問卷：於活動結束後主動邀請遊客填寫活動問卷。 ➢ 輔助工具包：各單位將會拿到乙個輔助工具包，內含：品牌介紹手卡、問卷 QRcode、打卡手拿牌 etc。 <p>五、臨時動議</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 導覽員說明會：113 年 3 月 27 日 早上 10 點 <p>六、散會</p>			
簽到表				
※出席人員詳附件四-共識會議簽到表				
				
113 年度-共識會議-場次 8				
場次	辦理日期	113/03/22	辦理時間	21 : 00-22 : 00
8	出席名單	花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會、高山森林基地有限公司、豐濱社區發展協會、奇美部落文化發展協會、靜浦社區發展協會、阿美族社區營造協會、海岸咖啡、Idang 依浪、三個男人、博愛社區發展協會、比西里岸創意工坊、東部海岸國家風景區管理處、雅比斯國際創意策略股份有限公司		

參訪交流摘要

一、認識海派玩家

- 介紹海派玩家品牌。
- 介紹海派玩家遊程路線及內容。
- 住宿/餐廳合作業者露出平台 (官方網站、官方 Line)。

二、海派優惠碼取得及使用方式

- 消費者於 Rezio 平台訂購遊程後，並於完成訂購後寄送海派優惠碼 (憑證) 至電指信箱。
- 海派優惠碼 (憑證) 內則有註明請消費者於預約時主動告知要使用海派優惠。
- 優惠內容以店家實際狀況為主。
- 因考慮到海派玩家由 3 月賣至 10 月，且希望消費者可以多次回訪合作店家，若是遊程訂單時間與實際住宿/餐飲消費時間相差甚遠，將由各店家認定是否可使用優惠碼。

三、行銷規劃說明

- 行銷資源說明：
 - 新聞稿：發布開賣新聞稿、廣發網路新聞為媒體。
 - KOL 自媒體：IG 短影音 3 月 8 號發佈。
 - 網路專欄：女人迷官網發布點子專欄 (3 月 15 號露出)，並發布臉書貼文及限動、IG 限動。
 - 形象影片：3 月底於社群平台發布。
- 優惠活動說明：
 - 海派限定優惠：31 位店家限定優惠。
 - 4 月限量小禮：搭配花蓮縣觀光協會，4 月份體驗的遊客即可獲得限量「海派涼感巾」。
 - 早鳥優惠：為鼓勵消費者提早下購買決策，以及在短期內搜集數據調整後續行銷策略，推出限量早鳥優惠，輸入折扣碼單筆即可享 \$200 元優惠，早鳥優惠期間由 3 月 8 日至 3 月 31 日。
 - 形象宣傳物：形象識別掛牌、海報、活動摺頁將於 3 月底陸續發送給各合作店家。

四、Q&A 時間

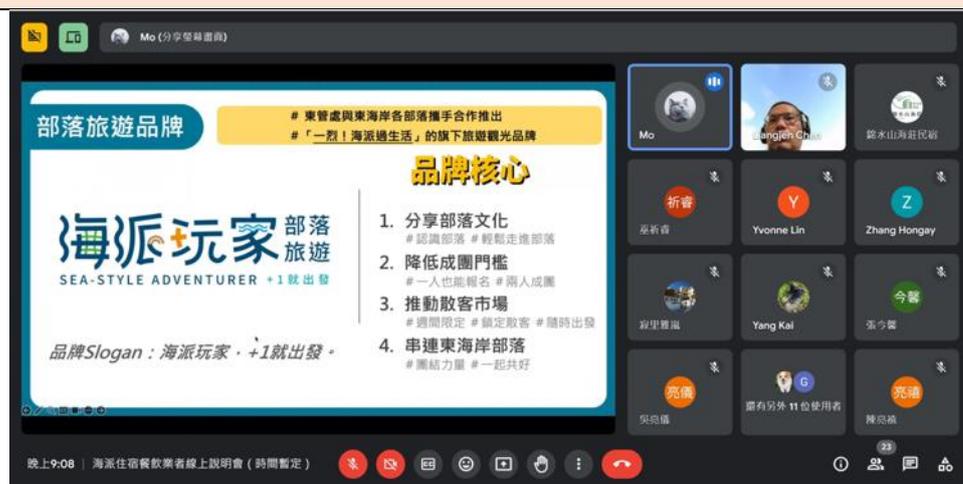
- Noosa 海岸行館：是否會提供本次會議檔案？ 答：會上傳到業者群組。
- Noosa 海岸行館：店家是否能限制購買時間或可供購買數量？ 答：商家可自行決定。

五、臨時動議

- 開設海派合作夥伴群組，作為後續聯繫、發布重要資訊窗口。

六、散會

線上會議截圖



113 年度-共識會議-場次 9

場次	辦理日期	113/03/27	辦理時間	10 : 00-12 : 00
	辦理地點	貓公部落	參加人數	46 人
	出席名單	花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會、高山森林基地有限公司、豐濱社區發展協會、奇美部落文化發展協會、靜浦社區發展協會、阿美族社區營造協會、海岸咖啡、Idang 依浪、三個男人、博愛社區發展協會、比西里岸創意工坊、東部海岸國家風景區管理處、雅比斯國際創意策略股份有限公司 ※出席人員詳附件四-共識會議簽到表		
	參訪交流摘要			
9	<p>一、認識海派玩家</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 介紹海派玩家品牌。 ➤ 介紹海派玩家遊程路線及內容。 ➤ 住宿/餐廳合作業者露出平台 (官方網站、官方 Line)。 <p>二、海派優惠合作店家&使用方式說明</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 合作單位合計 32 家 (餐飲及住宿) ➤ 北區：民宿業者 5 家；餐廳業者 1 家。 ➤ 中區：民宿業者 8 家；餐廳業者 6 家。 ➤ 南區：民宿業者 7 家；餐廳業者 6 家。 ➤ 使用方式：消費者於 Rezio 平台訂購遊程後，並於完成訂購後寄送海派優惠碼 (憑證) 至電指信箱。海派優惠碼 (憑證) 內則有註明請消費者於預約時主動告知要使用海派優惠。 <p>三、共同配合事項說明</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 體驗前： 			

- 介紹品牌：介紹一烈海派過生活及旗下品牌。
- 體驗中：
 - 拍攝照片/影片：拍攝遊客體驗照片/影片。
- 體驗後：
 - 填寫問券加 Line 打卡：邀請遊客填寫活動問卷，加入 Line 官方，拍照打卡標記「一烈！海派過生活」粉絲專頁。

四、輔助工具包使用說明

各單位會拿到輔助工具包，內含四樣物品，於帶「海派玩家遊程」時使用，內容物如下：

- 玩家手冊：品牌介紹及常見 Q&A 問答手拿牌。
 - QRcode 板：活動問卷、官網、Line 官方、臉書、IG QRcode 板
 - 優惠攻略：海派玩家合作夥伴，優惠內容手冊
 - 打卡手拿牌：趣味手拿牌提供給遊客拍照使用
- ※所有導覽員會拿到一條「海派涼感巾」，請大家務必於帶遊程時攜帶。

五、臨時動議

六、散會

簽到表

※出席人員詳附件四-共識會議簽到表



113 年度-共識會議-場次 10

場次	辦理日期	113/07/24	辦理時間	10:00-12:00
	辦理地點	長光部落	參加人數	12 人
10	出席名單	高山森林基地有限公司、豐濱社區發展協會、奇美部落文化發展協會、阿美族社區營造協會、三個男人、博愛社區發展協會、東部海岸國家風景區管理處、雅比斯國際創意策略股份有限公司 ※出席人員詳附件四-共識會議簽到表		
	參訪交流摘要			
一、第一季報名狀況 <ul style="list-style-type: none"> ➤ 客群輪廓分析 二、問題與建議				

<p>三、第一季行銷成果</p> <p>四、下半年度規劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 海派秋 CHILL 系列活動說明 <p>五、其他事項 (意願調查)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 海派玩家：配合海派秋 CHILL 系列活動 10 月天天開團、延長至 11 月 ➤ 縱谷原遊會：參與活動觀摩調查 ➤ 觀光圈成果展：參展意願調查 ➤ 部落雜貨店：改造需求調查 ➤ 海派聯盟大會會議定於 11 月 <p>六、臨時動議</p> <p>七、散會</p>
簽到表
※出席人員詳附件四-共識會議簽到表

部落互訪實際效益
<p>透過聯盟互訪來認識彼此內部團隊及了解彼此遊程內容，並於實際踩線後給予心得及建議，激發部落思考及學習/參考彼此營運方式。</p>

(三) 部落觀光國際接待能力提升

<p>【工作要求】</p> <p>(1) 邀請專業顧問診斷選出具有意願且能朝國際化發展之部落至少 1 式(診斷對象以海派聯盟成員優先)。</p> <p>(2) 協助該部落進行活動介紹及環境標識設計全面英語化，並彙整相關資訊於「一烈！海派過生活」中英文版網站。</p>
--

- 執行方式：於聯盟運作小組會議中調查發展國際化意願，並邀請專業顧問針對有意願之部落進行診斷，診斷內容將提供給東管處，由東管處評估獲選部落。



- ◆ 意願調查：於聯盟運作小組會議中調查有意願朝國際化發展之部落，並於會議中說明國際化診斷流程、診斷評分標準、獲選後應配合事項等。
 - ◆ 國際診斷：建立診斷評分標準，並邀請專業顧問針對有意願之部落進行國際化診斷。
- 執行成果說明：完成 1 式，經邀請專家顧問實際走訪部落，進行國際接待能量診斷，並於第三期審查會議中，確認選定貓公部落作為主要優化對象，並另外協助高山森林基地部分導覽解說牌進行英語翻譯，詳細說明如下：

貓公部落國際接待能量優化項目
<p>英語導覽解說劇本建置</p> <p>針對既有導覽路線做調整，由專業顧問評估與建議，依照國際客對原住民文化導覽，感興趣的內容做調整，調整後導覽行程如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 主題：貓公部落的文化漫步 ■ 體驗時間：2 小時 ■ 導覽路線及概述： <ol style="list-style-type: none"> 1. 貓公聚會所：自我介紹、認識貓公部落、介紹歷代頭目雕刻木牌。 2. 文殊蘭：介紹貓公(Fakong)部落名稱由來。 3. 部落雜貨店：介紹原住民的檳榔文化及情人袋的功能及穿戴方式。 4. 豐年祭圍舞牆：介紹阿美族女性社會，阿美族頭飾介紹。 5. 遠眺聖山-奇拉雅山：介紹聖山-奇拉雅山 (迎靈祭典)、介紹海祭、分享大洪水神話故事 6. 傳統家屋附近常見植物介紹：介紹傳統家屋附近常見植物，裂瓣朱槿、毛柿、檳榔。 7. 傳統家屋導覽：介紹傳統家屋配置、建材、配置、特殊設計，介紹豐年祭。 8. 圍舞廣場：介紹豐年祭牽手舞。 9. 原住民常用植物介紹：介紹編織常用植物 (苧麻、輪傘草)，介紹釀酒常用植物 (九層塔、艾草、甜菊)。 10. 釀酒工坊介紹：介紹釀酒文化、品嚐糯米釀。 <p style="text-align: center;">▼貓公部落英語導覽解說劇本 (詳見附件五)</p>

時間	地點	活動內容	活動目標	導遊路線
15min		<p>1. 歡迎 貴族介紹 貴族介紹 貴族介紹</p> <p>2. 貴族介紹 貴族介紹 貴族介紹</p>	<p>歡迎 貴族介紹 貴族介紹 貴族介紹</p> <p>Let me teach you an Ache greeting you must know. Please follow me "Ngayayin".</p> <p>* 這句可以這樣進行轉譯和解釋 "你看到 grandpa, say what? "Ngayayin?"</p>	<p>貴族介紹 貴族介紹 貴族介紹</p> <p>How do we choose our leaders? The leaders are chosen by the group of initial elders (old men). Each leader serves for a long time until they feel they are no longer able to do their job properly. 只有實力者任下 成爲部落長</p> <p>Then the tribal elders gather to support the chief. Sometimes, influenced by tradition, a chief serves for a term of four years, and has terms of rest. However, on this piece of wood, only the names of deceased chiefs are carved. So, chiefs of the new generations served their terms and stayed down, and we reserve the empty spaces for them, hoping they can remain healthy and safe for as long as they can.</p>

英語線上導覽地圖建置

將調整後的導覽路線繪製成地圖，以及協助部落錄製英語版解說，將內容建置於「Popworld 蹦世界」平台，依照導覽動線規劃顯示資訊順序，在體驗上可以清楚的讓遊客知道目前所在位置、接下來要往哪走及該位置的解說內容等。導覽路線地圖如下：





Popworld 蹦世界網址：<https://popworld.cc/guide/20339/webView>

英語導覽員培訓課程

培訓課程分為兩堂課辦理，辦理課程重點如下：

- 課程一：使用英語導覽解說劇本作為練習教材，針對貓公部落導覽人員進行培訓，並邀請專業顧問針對導覽人員口說部分進行調整及建議，並協助修正調整英語導覽解說劇本之內容，使其更為符合貓公部落需求。
- 課程二：使用修正後英語導覽解說劇本進行全英語對話演練，並邀請顧問扮演遊客使用英文與導覽員進行對話、提問，導覽結束後由顧問提供建議。

課程一	
場次一	113年03月13日
參與人員	顧問：李亭瑤 貓公部落：林佳玲、羅代融、陳怡君、林嗣龍、偕志語 雅比斯：陳亮禧、楊成國
線上培訓課程現況照片	
課程二	
場次二	113年03月15日
參與人員	講師：黃玉景、李亭瑤

貓公部落：林佳玲、羅代融、陳怡君、林嗣龍、偕志語
雅比斯：陳亮禧、楊成國

課程現況照片



英語導覽輔助道具製作

針對導覽解說內容進行設計及製作輔助道具，與貓公部落討論後製作家屋內-豐年祭流程說明，英文輔助道具如下。

ilisin of Fakong Tribe 貓公部落豐年祭

Patakos i Gilangasan 登聖山報消息

DRV 0 The representatives of the various people (household heads) of the tribe, after receiving encouragement and instructions from the elders, they set off to climb the holy mountain Gilangasan.

DRV 1 **i' Lomawoc 部落會議**
The elders and the women in kagay gathered at the village. The women in kagay reported the progress of the tribe preparation to the elders.

Pacakat 善舞儀式
The youth who went to the Gilangasan to deliver the message returned. After gathering kagay and kagay, they reported the completion of their mission to the elders and the women in kagay.

2' Lomawoc 部落會議
The elders gathered again, reviewing the reports of the kagay and encouraging the young people to carry on the efforts.

迎靈 Milikapod
Led by the chief, kagay, chief, and representatives of the tribe in kagay, they arrived at the site of the ancestral spirits. The current generation carried the ritual and then began to chant and dance. Following this, the chief and kagay led the tribe in a procession to the site.

DRV 2 **Paiwa 義捕優秀青年**
The women in kagay called out the names of all the young people, praising their contributions to the tribe's development. Those who did not participate would be disappointed and punished.

Patakos 報消息
The youth, according to their assignments, brought kagay and news to various villages and kagay after to announce that the tribe would be starting the festival. They then brought back the news of the kagay to the elders and the women in kagay.

Palimo 獻酒儀式
The men before the altar chose kagay to drink and passed around the altar. After the ceremony, kagay took kagay that had offered to the kagay. kagay and kagay returned to the altar, and kagay and kagay returned to the altar.

Misalama 青年運動會
The male members of the tribe divided into age groups and participated in sports and competition.

DRV 3 **牽手情 Pakayat**
The male tribe members, including the elders and the youth, gathered in a circle at the square and performed dance and music.

DRV 4 The elders asked the dance circle and moved to the center, while the young men continued to dance and sing around the circle. kagay then the kagay were brought into the dancing circle and kagay were paired together and danced together until the end.



高山森林基地國際接待能量優化項目

導覽解說牌英語翻譯

為了方便英語人士閱讀，將針對高山森林基地文化解說站，資訊牆內容進行文字英語化翻譯，翻譯內容如下，翻譯成果詳見附件七。



高山森林基地區域說明



高山森林基地品牌及工作人員介紹



空間名稱

■ 基地主場：

1. 海岸布農半穴居生活舊址
2. 海岸布農文化解說站
3. 產婆接生地
4. 看海平台
5. 山豬/大冠鷲/穿山甲/猴子/山羌/梯田營位
6. 木柴區

■ 獵徑空間名稱

1. 海路獵人古道
2. 射箭場
3. 家園瞭望台
4. 勇氣石
5. 吶喊平台
6. 正榕石穴

二、 東海岸部落導覽解說人員培訓與認證

(一) 辦理追蹤輔導會議

【工作要求】

針對轄內執行評鑑機制辦法暨培訓申請之部落每年至少辦理 1 場追蹤輔導會議，進行培訓認證、複訓或退場機制等滾動式檢討與修正評鑑機制，並就現有遊程與導覽解說劇本進行盤點、檢討與解說劇本更新。

- 執行方式：將對聯盟中已經建立導覽劇本以及評鑑機制之部落進行追蹤輔導(包含：新社、貓公、奇美、靜浦、比西里岸、都歷、都蘭)，追蹤輔導會議重點為討論本年度優化之導覽解說員評鑑制度，並且透過會議了解各部落本年度欲開設的課程與適合的評鑑機制的調整方式
- 執行成果說明：已完成 112 年及 113 年各部落 1 場，共辦理 13 場。

112 年追蹤輔導會議記錄：

貓公部落			
日期	2023.06.06	時間	10：30 ~ 12：00
地點	貓公部落聚會所		
出席人員	雅比斯：景薇霖、趙筠 貓公部落：林佳玲、羅代融、陳怡君		
會議摘要	<p>1. 112 年預計參與評鑑機制之導覽員名單</p> <ul style="list-style-type: none"> • 部落導覽員有 5 人：林佳玲、偕志語、羅代融、陳怡君、陳一玫 <p>2. 112 年度部落課程需求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 釀酒課程：釀酒的方法與文化解說 • 導覽解說基礎課程 <p>3. 112 年部落評鑑機制調整內容</p> <ul style="list-style-type: none"> • 預計將導覽員分類，「專職導覽員」需經過培訓及評鑑，「PT 導覽員」僅需經過培訓，無須評鑑。確切評鑑機制待討論。 <p>4. 旅遊發展現況/需求/意見</p> <ul style="list-style-type: none"> • 於今年建立導覽人員評鑑機制。 • 導覽劇本需更新，針對較口語的文字敘述進行調整。 <p>5. 其他建議與疑問</p> <ul style="list-style-type: none"> • Q1：希望增加課程時數 A1：會再與其他部落討論，若其他部落評估課程時數可縮短的話，即可增加課程時數。 • Q2：培訓課程跟預試小考可以在同一天嗎？ 		

	A2：因預試小考為模擬正式評鑑的內容，若直接安排在課後可能會太緊湊，建議再思考一下。		
會議照片			
新社部落			
日期	2023.06.06	時間	13：30 ~15：00
地點	新社部落		
出席人員	雅比斯：景薇霖、趙筠 新社部落：潘國祥		
會議摘要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 112 年預計參與評鑑機制之導覽員名單 <ul style="list-style-type: none"> • 原有導覽員：林小卉、潘國祥 • 新進導覽員：潘尹忠、李正仲 2. 112 年度部落課程需求 <ul style="list-style-type: none"> • 溪流生物課程 3 小時 (自請講師) 3. 112 年部落評鑑機制調整內容 <ul style="list-style-type: none"> • 正式評鑑：待討論 • 複訓：第二年時數至少 6 小時 第三年時數至少 6 小時 4. 旅遊發展現況/需求/意見 <ul style="list-style-type: none"> • 希望深化體驗活動。 • 增強夥伴接待體驗活動時的專業和熟悉度。 5. 其他建議與疑問 <ul style="list-style-type: none"> • Q1：是否可以提供認證證書？想要讓導覽員有榮譽感跟認同感 <p>A1：會再詢問其他部落以及管處的意見。</p> 		
會議照片			
靜浦部落			
日期	2023.06.06	時間	17：30 ~19：00
地點	新太平洋一號店		
出席人員	雅比斯：景薇霖、趙筠 靜浦部落：耿唯倫		

會議摘要	<ol style="list-style-type: none"> 112 年預計參與評鑑機制之導覽員名單 <ul style="list-style-type: none"> 原有導覽員 4 人：耿唯倫、陳信勇、林耀輝、吳文傑 新進導覽員：無 112 年度部落課程需求 <ul style="list-style-type: none"> 課程需求還需時間思考，細節再討論 112 年部落評鑑機制調整內容 <ul style="list-style-type: none"> 正式評鑑：待討論 複訓：第二年時數至少 20 個小時 第三年時數至少 30 個小時 旅遊發展現況/需求/意見 <ul style="list-style-type: none"> 導覽員流失，缺乏人手。 近期較少有深度部落導覽。 其他建議與疑問 無 		
會議照片			
奇美部落			
日期	2023.06.07	時間	10：30 ~ 12：00
地點	奇美部落		
出席人員	雅比斯：景薇霖、趙筠 奇美部落：蔣金英		
會議摘要	<ol style="list-style-type: none"> 112 年預計參與評鑑機制之導覽員名單 <ul style="list-style-type: none"> 原有導覽員 6 人：謝玉忠、蔡秀雄、蔡富雄、田秋妹、柯秀妹、謝美英 新進導覽員：無 112 年度部落課程需求 <ul style="list-style-type: none"> 部落概況說明，遊程出發前的介紹方法 (講師：姜宗瑋) 112 年部落評鑑機制調整內容 <ul style="list-style-type: none"> 正式評鑑：待討論 複訓：第二年時數至少 20 小時 第三年時數至少 20 小時 旅遊發展現況/需求/意見 <ul style="list-style-type: none"> 接待遊客時，想更順暢並且專業的進行開場介紹。 其他建議與疑問 無 		

會議 照片			
比西里岸部落			
日期	2023.06.09	時間	09 : 30 ~ 11 : 00
地點	法樂海		
出席 人員	雅比斯： 景薇霖、趙筠 比西里岸部落： 林庭諭、黃錦隆		
會議 摘要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 112 年預計參與評鑑機制之導覽員名單 <ul style="list-style-type: none"> • 原有導覽員 4 人： 吳偉明、林庭諭、賴蘋妹、賴鳳妹 • 新進導覽員： 舒望、筑子、巫桑、秀琴 2. 112 年度部落課程需求 <ul style="list-style-type: none"> • 植物課程：了解部落導覽路徑的植物(1.5h) (講師： 成功愛鄉協會-生態導覽員 or 部落-黃苑蓉) • 基礎課程(1.5h) 3. 112 年部落評鑑機制調整內容 <ul style="list-style-type: none"> • 正式評鑑： 待討論 • 複訓： 第二年複訓 5 次 第三年複訓 5 次 4. 旅遊發展現況/需求/意見 <ul style="list-style-type: none"> • 想發展臨時散客部落導覽服務。 5. 其他建議與疑問 無 		
會議 照片			
都歷部落			
日期	2023.06.09	時間	13 : 30 ~ 15 : 00
地點	都歷活動中心		
出席 人員	雅比斯： 景薇霖、趙筠 都歷部落： 葉之幸、鐘嘉琪、簡宏宇		
會議 摘要	<ol style="list-style-type: none"> 1. 112 年預計參與評鑑機制之導覽員名單 <ul style="list-style-type: none"> • 原有導覽員 2 人： 葉之幸、鐘嘉琪 • 新進導覽員： 簡宏宇、黃證穎 		

	<p>2. 112 年度部落課程需求</p> <ul style="list-style-type: none"> 參訪內訓課程：到其他部落進行參訪，再進行解說技巧討論與學習，以精進導覽員解說技巧，預計安排至達魯瑪克部落參訪。 *基礎課程 (講師：姜宗璋) <p>3. 112 年部落評鑑機制調整內容</p> <ul style="list-style-type: none"> 正式評鑑：內容包含山上、部落、海岸三個項目 複訓：第二年時數至少 15 小時 第三年時數至少 15 小時 <p>4. 旅遊發展現況/需求/意見</p> <ul style="list-style-type: none"> 課程安排希望到其他部落參訪觀摩。 導覽劇本需要更新，增加社區、海邊、山上之內容。 <p>5. 其他建議與疑問</p> <p>無</p>		
會議照片			
都蘭部落			
日期	2023.06.09	時間	17:30
地點	都蘭國入境大廳		
出席人員	雅比斯：景薇霖、趙筠 都蘭部落：蘇傳翔		
會議摘要	<p>1. 112 年預計參與評鑑機制之導覽員名單</p> <ul style="list-style-type: none"> 原有導覽員：蘇傳翔、張沂汀 新進導覽員：田易奇 <p>2. 112 年度部落課程需求</p> <ul style="list-style-type: none"> 基礎訓練：依據蘇傳翔劇本進行練習 1~2、旁聽 3 次、導覽 1 次 基礎課程(3h) <p>3. 112 年部落評鑑機制調整內容</p> <ul style="list-style-type: none"> 正式評鑑：以劇本內容為主 複訓：第二年複訓 7 次 第三年複訓 7 次 <p>4. 旅遊發展現況/需求/意見</p> <ul style="list-style-type: none"> 導覽劇本需要更新 <p>5. 其他建議與疑問</p> <ul style="list-style-type: none"> Q1：劇本內容需要微調 		

	A1：會再協助進行內容調整，以利評鑑機制執行。		
會議照片			

113 年追蹤輔導會議記錄：

奇美部落			
日期	2024.03.26	時間	10：00～11：30
地點	奇美部落		
出席人員	雅比斯： 景薇霖、趙筠 奇美部落： 蔣金英、蔡秀雄、蔡富雄、田秋妹、柯秀妹、林婉儀、邱淑娟		
會議摘要	<p>1. 導覽員現況</p> <ul style="list-style-type: none"> 112 年通過評鑑的 5 位導覽解說員皆有持續進行部落導覽接待。 新進人員： 林婉儀、丁文琄，兩位新進人員目前擔任部落行政與接單工作，皆有意願參與 115 年導覽解說員培訓。 <p>2. 部落旅遊發展現況</p> <ul style="list-style-type: none"> 113 年 1 月至 3 月期間共接 4 組團客，每團皆 10 人以上。 <p>3. 113 年度導覽解說員共通課程需求</p> <ul style="list-style-type: none"> 永續觀光講座與國際接待課程。 <p>4. 是否有劇本更新需求</p> <ul style="list-style-type: none"> 是，需新增男人廚房以及集會所導覽內容。 <p>5. 其他建議與疑問</p> <ul style="list-style-type: none"> Q1： 共通課程與部落導覽品質檢視時間希望安排於 4 月底或 5 月初。 <p>A1： 將會再根據各部落可配合時間進行安排。</p>		
會議照片			
貓公部落			
日期	2024.03.26	時間	13：30～14：30
地點	貓公部落		
出席人員	雅比斯： 景薇霖、趙筠 貓公部落： 林佳玲、偕志語、羅代融、陳怡君、郭峻宇、林嗣龍		

會議摘要	<p>1. 導覽員現況</p> <ul style="list-style-type: none"> • 112 年通過評鑑的 4 位導覽解說員皆有持續進行部落導覽接待。 • 新進人員：郭峻宇、林嗣龍，兩位新進人員為部落導覽解說員，皆有意願參與 115 年導覽解說員培訓。 <p>2. 部落旅遊發展現況</p> <ul style="list-style-type: none"> • 113 年 1 月至 3 月期間共接 6 組團客，4~10 人接待 4 組，10 人以上接待 2 組。 • 持續對開心農場與 11 鄰農路的遊程進行規劃。 <p>3. 113 年度導覽解說員共通課程需求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 永續觀光講座與國際接待課程。 <p>4. 是否有劇本更新需求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 否。 <p>5. 其他建議與疑問</p> <ul style="list-style-type: none"> • Q1：是否有硬體設備的支援，如：導覽耳機或展示影片的平板？ A1：本案目前沒有硬體部分支援，會將部落需求轉達東管處，視後續其它計畫進行協助。 • Q2：是否能提供傳統家屋導覽的印刷品輔具，如：傳統家屋內部展示的展板更新？ A2：已於國際亮點部落項目協助製作傳統家屋與年祭的展板，其它展板或印刷輔具相關需求會再轉達東管處，視後續其它計畫進行協助。 • Q3：是否能製作導覽員的漁夫背心？ A3：目前規劃導覽員識別系統以漁夫帽、徽章與名牌為主。若是希望有統一的服裝識別，建議可先以一烈海派過生活的短袖 T 恤進行搭配。 • Q4：想邀請講師針對部落遊程策畫與串聯開設課程或進行教育訓練？ A4：會再針對部落需求與講師討論課程的進行方式和內容，並且將部落需求與課程內容轉達東管處，視後續其它計畫進行協助。
會議照片	
新社部落	

日期	2024.03.26	時間	15 : 00 ~16 : 30
地點	新社部落		
出席人員	雅比斯： 景薇霖、趙筠 新社部落： 潘國祥		
會議摘要	<p>1. 導覽員現況</p> <ul style="list-style-type: none"> • 因近期較少遊客報名遊程，故 2 位導覽解說員較少進行導覽接待。 • 新進人員： 無 <p>2. 部落旅遊發展現況</p> <ul style="list-style-type: none"> • 113 年 1 月至 3 月都沒有遊客報名遊程。4 月將會有 2 組 10 人以上的團客。 <p>3. 113 年度導覽解說員共通課程需求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 永續觀光講座與國際接待課程。 <p>4. 是否有劇本更新需求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 否。 <p>5. 其他建議與疑問</p> <ul style="list-style-type: none"> • Q1： 希望有更多行銷與曝光的資源與機會。 A1： 目前已將部落遊程上架至東管處網頁以及一烈海派過生活官網，會再將部落需求提供給管處，於日後其它計畫進行輔助。 • Q2： 複訓共同上課地點希望在新太平洋一號店。 A2： 會再評估場地並且跟各部落討論複訓共同課程的上課地點。 		
會議照片			
比西里岸部落			
日期	2024.04.03	時間	10 : 00 ~11 : 30
地點	比西里岸/法樂海		
出席人員	雅比斯： 景薇霖、趙筠 比西里岸部落： 陳春妹、林庭諭		
會議摘要	<p>1. 導覽員現況</p> <ul style="list-style-type: none"> • 林裕翔因工作關係無法繼續帶導覽。 • 新進人員： 暫無，但吳偉銘、陳明德有意願加入培訓認證機制。 <p>2. 部落旅遊發展現況</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> • 113 年 1 月至 3 月共接待 1 組客人，人數為 20 人。 <p>3. 113 年度導覽解說員共通課程需求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 永續觀光講座與國際接待課程。 <p>4. 是否有劇本更新需求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 針對部落導覽進行劇本更新，並補充沿路植物資料。 <p>5. 其他建議與疑問</p> <ul style="list-style-type: none"> • Q1：部落有意願加入 Pahanhan 雜貨店計畫。 A1：若後續管處有相關計畫將優先通知比西里岸部落。 • Q2：想針對法樂海菜單進行優化。 A2：若後續管處有相關計畫將優先通知比西里岸部落。 		
會議 照片			
都歷部落			
日期	2024.04.03	時間	13：00 ~14：00
地點	都歷部落/山林文化基地		
出席 人員	雅比斯：景薇霖、趙筠 都歷部落：葉之幸、林英濠		
會議 摘要	<p>1. 導覽員現況</p> <ul style="list-style-type: none"> • 簡宏宇主要以都歷海洋教室相關遊程導覽為主。 • 新進人員：暫無。 <p>2. 部落旅遊發展現況</p> <ul style="list-style-type: none"> • 113 年 1 月至 3 月受氣候影響無接待客人。 • 都歷部落遊程項目目前分為風味餐-撒麗坊及海洋及衝浪體驗-都歷海洋教室，且為各自經營，並無統一窗口，另外山林文化基地持續建置中，未來也會推出相關遊程。 <p>3. 113 年度導覽解說員共通課程需求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 永續觀光講座與國際接待課程。 <p>4. 是否有劇本更新需求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 否。 <p>5. 其他建議與疑問</p> <ul style="list-style-type: none"> • Q1：山林文化基地持續整理規劃中，希望有相關計畫可協助。 A1：若後續管處有相關計畫將優先通知。 		
都蘭部落			
日期	2024.04.03	時間	14：30 ~15：30
地點	都蘭國		

出席人員	雅比斯：景薇霖、趙筠 都蘭部落：蘇傳翔
會議摘要	<p>1. 導覽員現況</p> <ul style="list-style-type: none"> 許聖明、古將·米茲固皆有持續接待。 新進人員：暫無。 <p>2. 部落旅遊發展現況</p> <ul style="list-style-type: none"> 113年1月至3月共接待22組團客。 今年即將推出新的森林療癒遊程以及研發新的餐點。 想拓展兒童市場。 <p>3. 113年度導覽解說員共通課程需求</p> <ul style="list-style-type: none"> 永續觀光講座與國際接待課程。 <p>4. 是否有劇本更新需求</p> <ul style="list-style-type: none"> 否，部落自行更新。 <p>5. 其他建議與疑問</p> <ul style="list-style-type: none"> Q1：有日語翻譯需求，是否有相關人才可推薦。 A1：將建議管處可以建立相關人才群組，部落有需求可從中媒合。 Q2：是否還有導覽解說員基礎培訓課程。 A2：目前所有課程皆已辦理完成，若有相關課程資源將再通知。
會議照片	

(二) 優化未建置評鑑機制的部落

【工作要求】

輔導至少 2 處部落(建議優先以海派聯盟成員貓公及水璉部落)建置導覽解說員評鑑機制或製作導覽解說劇本。

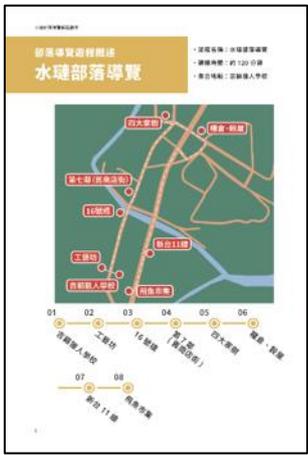
- 執行方式：針對尚未建立導覽解說人員評鑑機制的貓公部落以及尚未製作導覽解說劇本的水璉部落進行調查與輔導。
- 執行成果說明：已完成建置貓公部落導覽解說員評鑑機制 1 式、製作水璉部落導覽解說劇本 1 式。

貓公部落/ 建立導覽解說員評鑑機制：

執行流程	<ol style="list-style-type: none"> 1. 現狀調查與訪談：召集部落有導覽解說經驗者進行訪談會議。 2. 認證機制訂定：與部落的導覽員共同討論、設計適合部落的課程和認證機制，增加導覽員對機制的認同和肯定。
------	--

3. 機制運作：持續檢視機制的運作狀況。			
貓公部落評鑑機制內容			
培訓課程	預試小考	正式評鑑	複訓
3 小時培訓課程 (基礎導覽課程 + 部落客制化課程)	根據部落培訓課程內容與部落導覽內容設計年度考評主題，將會於正式評鑑前，根據該主題進行小考。	依部落所指定之導覽主題項目進行考核和資格評鑑，由評鑑委員-部落顧問以及管處指派人員進行評分。	*評鑑效期 3 年 *第二年 6 次 *第三年 6 次

水璉部落/ 建立導覽劇本：

水璉部落劇本成品			
			
執行流程			
劇本資料採集：			
<p>(1) 邀請顧問與部落耆老參加試遊，了解並且取得部落導覽解說內容。試遊後顧問開設工作坊，與部落的導覽員與耆老共同發想、討論遊程並產出遊程亮點內容。</p> <p>(2) 邀請顧問參加新劇本的試遊，並與部落夥伴以及顧問確認遊程的內容與順序，產生具有部落共識的導覽劇本。</p>			
劇本設計排版：			
(1) 設計與輸出導覽劇本，未來提供給部落的導覽員使用。			
討論會議記錄			
日期	2023.06.14	時間	17：30
地點	吉賴獵人學校		
出席人員	雅比斯： 景薇霖、趙筠 水璉部落： 陳繪惠		
會議摘要	現狀調查與訪談：		

	<p>1. 導覽解說劇本建立執行方式說明。</p> <p>2. 現況說明：水璉部落中融合了不同的族群，例如：客家、閩南、薩奇萊雅族、阿美族，所以較難統整解說內容。目前部落導覽路線以阿美族為主，為能講述部落的共通文化，將透過工作坊邀請水璉部落的耆老和族人們及導覽人員一起參加，將不同族群的故事匯集起來，共同產出屬於水璉部落的導覽解說劇本，藉此豐富和完整部落的樣貌。</p>		
劇本討論工作坊			
日期	2024.05.15	時間	10：30~16:00
地點	吉賴獵人學校		
出席人員	雅比斯：景薇霖 水璉部落：陳繪惠、旺哥		
工作坊顧問	 姜宗瑋 莫比吾思國際有限公司 負責人 專長/探索教育、活動規畫		
工作坊摘要	導覽解說重點聚焦		
	順序	地點	解說重點
	1	獵人學校	介紹水璉部落：族群、人口、位置 創始由來、為什麼要做、做什麼事
	2	工藝坊	弓的一生、木工藝
	3	16 號橋	童年記憶：颱風天跳水、玩水 青年聚會地點(橋面)
	4	第 7 鄰(舊商店街) 最熱鬧->廢墟	早期的熱鬧：有旅舍、麵店、製冰廠
	5	四大家樹	番龍眼、麵包果、毛柿、檳榔
	6	糧倉、穀屋	早期存放多於存糧的地方、背景故事 進穀倉參觀、東管處補助+藝術家創作+部落共同討論出的景象 挑 1~2 個圖像介紹
	7	新台 11 線	仰望美人山 山跟部落的關係、獵人如何看待 訓練場域、最高的山、守護山 頭髮飄揚(三面環山一面環海)
	8	飛魚市集	市集緣由、飛魚祭簡介

9	射箭場	箭靶分很多種(飛魚、芒果、檳榔、黑豬、山豬、回頭豬、高麗菜、高金素梅靶) 分享趣味故事：ex 為了比賽請祖譜
實際導覽及解說內容採集 初版解說逐字稿詳見附件八。		
補充資料整理		
(1) 介紹水璉_(族群、人口、為在哪裡)		
<ul style="list-style-type: none"> • 部落族語名稱的意涵、如何念 • 舊部落位置在美人山 • 族群(原漢比例約 1:1)包含客家人、外省人、阿美族、撒奇萊雅族 • 人口約 1,000 人 400~500 戶 • 台 11 線·壽豐鄉只有水璉跟鹽寮是唯一靠海的村莊 • 8 年一階、趣味-頭目少算 2 年 		
(2) 獵人學校		
創辦人創立學校想傳承智慧 結合老中青三代(介紹到教練/老) 學校的場域、分不同程度(幼幼班/射箭場、初階/室內學校空間、深度/山上) 可以提供的活動遊程		
(3) 三大祭典		
<ul style="list-style-type: none"> • 枋寮祭(mi sa talu'an)：一年一次 1 月第一周 凝聚部落勇士、訓練青年(射箭、摔角、蓋工寮、學習服從-做人處事道理、拉藤、採竹子、打獵、陷阱、下海、造船、用刀) 12 歲入階級、8 年為一階，共有 8 階，階級名稱是世襲制 (趣事小補充：旺哥的階級因為頭目計算失誤少兩年) • 捕魚祭：依照流水潮水訂定，約 5 月底左右 <u>出海前的祭拜(mi fudin)</u>：前一天下午 5 點祭拜、船長領酒(出海後祭拜海神用) <u>祭拜後即可出海</u>：大家一起幫忙推推船(膠筏)，輪流出海(早期女性不能、近年可以)、一艘船 4 人 <u>第二天早上 8 點前上岸</u>：漁獲比賽，史上最多約 200 公斤，船的大小是 1.2m*8m，旺哥是冠軍常勝者 <u>漁獲處理</u>：早期在河邊、近期為了方便在活動中心辦理；秤重後要繳納一部分的魚貨到大會(ex10 公斤捐 1 公斤)， 		

	<p>剩下的漁獲會分享給推船、拉船的人、船員還有在外地的親人</p> <ul style="list-style-type: none"> • 豐年祭：8月的周末，耆老討論訂定 <p><u>第一天</u>：部落運動會(早餐)</p> <p><u>第二天</u>：野餐(午餐)，只能吃山上的東西，不能吃水裡的</p> <p>參與祭祀的人前一周要吃素(忌口)，請旺哥詢問忌口的</p> <p><u>第三天</u>：牛肉大餐(晚餐)，中午開始跳舞，同時大會殺一隻牛做為晚餐</p> <p><u>第四天</u>：跳舞，一整天都在跳舞</p> <p><u>第五天</u>：檢討會，早上最小階級會去海邊抓魚，中午八個浪吃魚，整年唯獨這天可以罵頭目；近代頭目是選舉制度</p> <p>四年一次、一家一票</p> <p>建議回饋</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 導覽解說劇本以 2 小時規劃，可以遊客時間做精簡。 2. 美人山原於舊商店街介紹，建議改到「新台 11 線」時導覽，以解決新台 11 線無解說內容的問題，並可補充介紹「良心香蕉」。 3. 沿途有許多植物可以介紹互動，可多加利用。
--	--

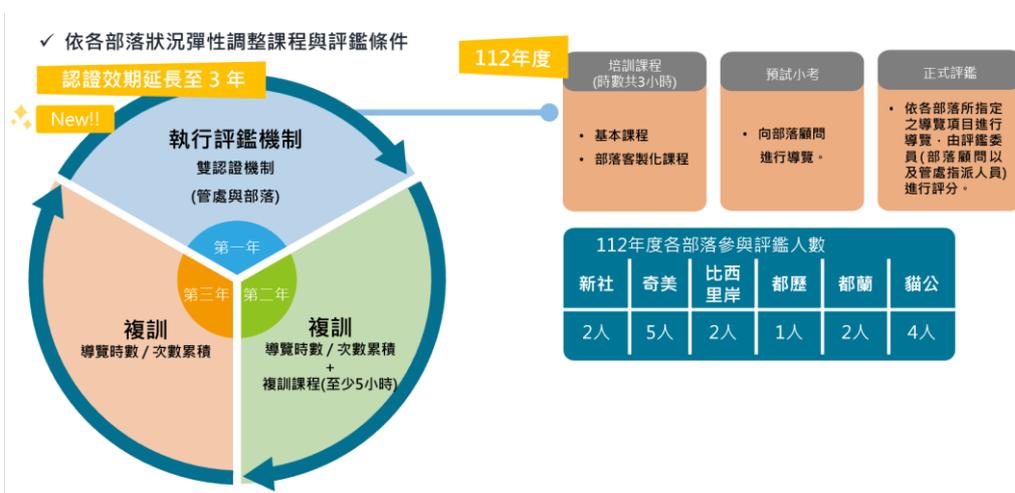
(三) 導覽解說員培訓與認證

<p>【工作要求】</p> <p>(1) 基礎及進階課程規劃與培訓：依照本案認證機制、評核標準及部落實際需求，辦共同、專業或客製化課程，課程總時數至少 25 小時(含講師費、出席費、交通費、住宿費及講義等課程相關費用)，輔導部落有意參與認證之人員取得證照；甄選並培訓部落遊程導覽解說人員，輔導通過導覽解說人員取得合格或複訓通過認證(合格導覽人員人數達 70%)。</p> <p>(2) 製作並頒發導覽解說人員識別系統：辦理導覽解說人員大會至少 1 場，通過導覽解說認證之新增人員頒發識別系統，帽子、名牌、標章等(其中識別系統製做以實支實付方式辦理請款作業)。</p> <p>(3) 本處官網(東部海岸國家風景區觀光資訊網)即時維護更新：即時維護更新本處官網部落導覽人員資訊，包含年度通過導覽解說認證之導覽人員更新、新增導覽人員介紹(以影音或圖文方式)等。</p>
--

1. 基礎及進階課程規劃與培訓

- 執行方式：由過往課程時數、複訓、認證效期以及各部落評鑑機制的反饋和問題，進而制訂適合各部落需求且彈性的導覽解說員培訓和評鑑機制。

課程時數和評鑑方式可依照各部落之需求並且在符合以下基本評鑑架構的標準下彈性調整，而各部落的機制調整細節將於追蹤輔導會議時進行討論，預計導覽解說員培訓與評鑑方式基本架構將調整如下：



1. 認證期效延長至三年：透過過往操作認證機制的反饋和問題，察覺認證期效為 2 年，短期效的認證造成導覽人員參與意願降低，加上各部落執行評鑑機置多年，導覽員多半為原班人馬，遊程商品無更新，因此建議可延長認證期效至 3 年。
2. 基礎課程(培訓課程)：各部落培訓課程皆為 3 小時，可依導覽員狀況開設導覽解說基礎課程或是客製化文化課程。導覽解說基礎課程內容為導覽解說技巧，主要為部落新進導覽員開設。客製化文化課程將針對各部落文化特色進行規劃。
3. 預試小考：為了讓參與評鑑的導覽解說員與新進人員能夠充足的進行準備與練習。
4. 正式評鑑：依各部落所指定之導覽主題項目進行考核和資格評鑑，由評鑑委員-部落顧問以及管處指派人員進行評分。

1. 評鑑委員-

在評鑑機制中設計「部落認證文化內容」及「東管處認證解說技巧」的雙認證機制。因此評鑑委員將包含部落顧問 1~2 位及東管處長官 1~2 位。

112 年各部落參與評鑑機制之導覽員名單及部落顧問名單：

部落	部落顧問
貓公	吳建安
新社	潘清水、潘國祥、謝宗修頭目
奇美	吳明季、蔡富榮、蔣金英
比西里岸	陳春妹、林金成、林筑涵

	黃錦隆
都歷	吳筱帆、吳龍、勒卡爾、夷文、薩里朋岸
都蘭	林照明、林一凡、蘇傳翔、張泝汀

II. 評分標準-

評分項目分為解說技巧、服務態度、部落導覽與專業知識三大項，東管處評鑑委員主要評分項目為解說技巧，而部落評鑑委員主要評分項目為部落導覽與專業知識，故評分分數比重將依照評分重點調配如下。

評分項目	評分內容	分數	
		東管處	部落顧問
解說技巧	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 口語表達能力 ✓ 音量、語速掌握 ✓ 談吐風趣 ✓ 互動性 ✓ 時間掌控 ✓ 熟悉解說內容 ✓ 個人解說魅力 	60	30
服務態度	導覽解說員之服儀以及接待遊客態度親切和善。	20	20
部落導覽專業知識	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 路徑熟悉度 ✓ 內容正確性 ✓ 解說內容豐富度 ✓ 導覽內容與部落之關聯性 ✓ 解說內容具有知識性 	20	50

III. 評鑑分數計算方式-

評鑑分數滿分為 100 分，東管處評鑑委員以及部落評鑑委員評分之總得分加總後平均達 80 分以上合格。完整評分表可參考附件三。

5. 複訓：

I. 複訓時數/次數-

通過評鑑之導覽解說員需於 113 年(機制第二年)達成部落所訂定之導覽時數/次數，以維持認證資格。辦理方式將依照各部落規定之複訓時數與次數製作簽到表並提供給各部落，讓導覽解說員確實進行簽到登錄。第三年也需要達成規定之導覽時數/次數以維持認證資格。各部落複訓時數/次數如下：

部落	部落規定複訓時數/次數	
貓公	*第二年 6 次	*第三年 6 次
新社	*第二年 6 小時	*第三年 6 小時
奇美	*第二年 20 小時	*第三年 20 小時
比西里岸	*第二年 5 次	*第三年 5 次
都歷	*第二年 15 小時	*第三年 15 小時
都蘭	*第二年 7 次	*第三年 7 次

II. 進階課程(複訓課程)-

為提升各部落導覽解說員對於永續發展目標(SDGs)的認識，以及因應觀光局推動各項國際觀光政策，預計將開設永續觀光講座 2.5 小時以及國際接待課程 2.5 小時，共 5 小時的導覽解說員複訓課程。

- 執行成果說明：已於 112 年完成基礎課程(培訓課程)共計 21 小時、完成 6 部落導覽解說員認證。113 年完成進階課程(複訓課程)共計 5 小時。

(1) 基礎課程(培訓課程)：112 年導覽解說員培訓課程共計 21 小時

部落	貓公	新社	奇美	比西里岸	都歷	都蘭
導覽解說基礎課程	1hr	x	x	2hr	x	3hr
客製化文化課程	3hr	3hr	3hr	1hr	5hr	x
培訓課程總時數	21hr					

基礎課程(培訓課程)各部落執行成果：

貓公部落			
日期	2023.08.22	時間	14：30~16：30
地點	貓公部落聚會所、 開心農場	課程名稱	野菜遊程診斷與設計課程
出席人員	雅比斯： 景薇霖、趙筠 貓公部落： 林佳玲、羅代融、陳怡君、偕志語、吳建安 講師： 魏兆廷		
課程目標	1. 讓開心農場可以做為阿美族野菜文化教學或體驗的場域 2. 透過課程設計野菜遊程的流程和導覽內容框架。		
課程進行方式	1. 實地走訪貓公開心農場，了解場域現況和部落夥伴對野菜遊程的預想。 2. 講師開設工作坊，引導上課的夥伴們思考野菜遊程的潛在特色。		

	<p>3. 歸納彙整大家的想法，整理出野菜遊程想要營造的體驗、遊程的節奏、想要帶給遊客的回憶。</p> <p>課程結論：</p> <p>野菜遊程設計之流程建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 第一步- 野菜遊程： 認識彼此(導覽員&遊客)、開心農場、認識危險、認識野菜 2. 第二步- 可以製作野菜的介紹解說牌(包含：照片、漢名、族名) 3. 第三步- 遊客對野菜的五感體驗： 讓消費者留下對野菜的深刻印象。 4. 第四步- 如何利用這些記憶點跟遊客/消費者互動? <p>其他建議</p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 除了場地的規劃和舒適之外，讓遊客認識野菜和準備的器具也很重要!可以準備挑選過的籃筐, 剪刀...等用具，讓遊客採集野菜的同時也勾起想要拍照留念的慾望。 (2) 把部落的知識和生活變得有趣好玩，並且自然呈現在遊程中。 (3) 建議要規劃遊程的事前預備 SOP，讓大家在遊程前一天有效率的備料(如：木材)和整理場地。 (4) 目標客群也可以是老師，藉由食農教育為出發點為老師們設計部落的自然課(帶花蓮市的老師們試遊)。 (5) 遊程售價： 若以親子為例： 1大+1小 大約 700~900 元，第三人開始用加價購。 		
課程照片			
日期	2023.09.11	時間	14：00~15：00
地點	貓公部落聚會所	課程名稱	基礎導覽課程
出席人員	<p>雅比斯： 董修慈、趙筠</p> <p>貓公部落： 林佳玲、陳怡君、偕志語、吳建安</p> <p>講師： 姜宗瑋</p>		
課程目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過基礎課程幫助部落夥伴提升導覽解說技巧 2. 透過講師經驗分享以及讓部落夥伴對現有遊程進行討論，了解部落遊程現況並提供改善建議。 		
課程進行方式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 導覽解說的經驗與討論 2. 導覽心法與技巧 3. 現有導覽流程調整與建議 		

課程 照片			
奇美部落			
日期	2023.09.12	時間	9 : 00~12 : 00
地點	奇美部落教室	課程名稱	遊程開場與結尾設計課程
出席 人員	雅比斯： 董修慈、趙筠 奇美部落： 謝玉忠、蔡秀雄、蔡富雄、田秋妹、 柯秀妹 講師： 姜宗瑋		
課程 目標	1. 整理並設計出有條理的部落概況說明、遊程前的介紹以及結束時收尾的結語。 2. 將課程中提出的部落特色和介紹順序製作成小卡提供給部落的夥伴作日後使用。		
課程 進行 方式	1. 如何創造大家對“ 奇美的阿美族” 的認識和印象 2. 盤點部落特色 3. 開場介紹流程設計 4. 部落特色/特有文化介紹方式 5. 遊程結尾設計 課程結論： 遊程開場與結尾設計內容 開場白 (1) 開場問候(問候的族語)以及開宗明義定義(阿美族、母系社會)/大約介紹 1 分鐘 (2) 介紹地理位置與人文/大約介紹 3 分鐘 • 漢化晚-遷徙史-名由來- • 對外交通-路、電 • 人口、國小人數 (3) 奇美與一般阿美族的不同(自豪的部分)/ 大約介紹 5 到 8 分鐘 • 傳統家屋 • 特有的-男人廚房 • 文化保存-階級、成年禮、保守的祭儀 結尾 (1) 互動 • 問答小禮物 (2) 回顧行程 • 有趣事、糗事、大家有興趣的事 (3) 感謝+邀請 • 感謝到來 • 文化學習與配合 • 奇美還有什麼？ • 歡迎回家—推薦朋友—邀請再回來		

課程 照片			
比西里岸部落			
日期	2023.09.12	時間	13 : 30~16 : 30
地點	比西里岸文化中心	課程名稱	*基礎導覽課程 *部落植物課程
出席 人員	雅比斯： 董修慈、趙筠 比西里岸： 林庭諭、秀琴、黃錦隆、林裕翔、賴惠美、陳柏成、賴鳳美 講師： 姜宗瑋、賴惠美		
課程 目標	<ol style="list-style-type: none"> 1. 幫助部落夥伴提升導覽解說技巧。 2. 認識部落植物。 3. 資訊彙整，並且將部落植物知識融入導覽解說當中 4. 將課程中提到的植物資訊製作成圖卡，提供給部落的夥伴作日後使用。 		
課程 進行 方式	<ol style="list-style-type: none"> 1. 用小遊戲引導部落夥伴分享有趣的經驗互相了解，自在暢談過往經驗的同時練習“說故事” 2. 說話的進程 3. 認識部落的植物 4. 實地走訪部落植物生長的位置 5. 彙整部落植物資源並且將植物知識融入導覽解說當中 課程結論： 製作植物圖卡的內容將包含植物圖片、名稱(漢名、學名)、植物在部落的所在位置。 植物種類- 刺莧、長豆、糯米椒、紫蘇、草海桐、番杏、山芙蓉、火龍果、香茅		
課程 照片			
都蘭部落			
日期	2023.09.13	時間	9 : 00~12 : 00
地點	都蘭國入境大廳 2F	課程名稱	基礎導覽課程

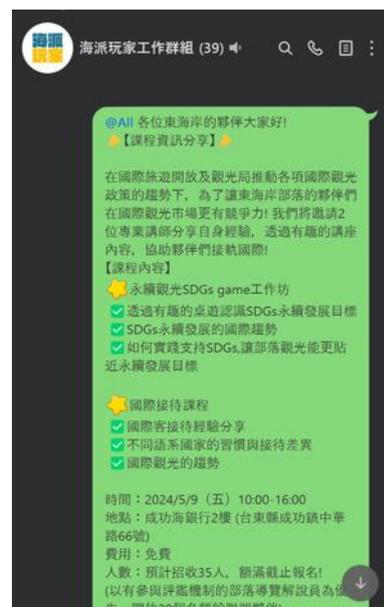
出席人員	雅比斯： 董修慈、趙筠 都蘭： 蘇傳翔、許聖明、蘇志宏、古將.米茲固、江思樺、林詩苹、高心怡 講師： 姜宗瑋		
課程目標	1. 幫助部落夥伴提升導覽解說技巧。 2. 導覽解說理論和心法講授。 3. 透過課堂練習，幫助部落夥伴設計屬於自己的導覽節奏和開場。		
課程進行方式	1. 講師介紹 2. 小遊戲-大風車說故事，透過讓部落夥伴輪流說故事了解彼此，自在暢談過往經驗的同時練習“說故事” 3. 說話的進程 4. 如何跟遊客互動(創造歸屬感/創造互動的規則) 5. 思考遊客或人們為什麼來這裡? 6. 自我介紹語的設計 7. 自我介紹練習 8. 心得分享		
課程照片			
都歷部落			
日期	2023.09.20	時間	10 : 00~15 : 00
地點	達魯瑪克部落	課程名稱	觀摩參訪
出席人員	雅比斯： 景薇霖、趙筠 都歷： 葉之幸、林洪濠、簡宏宇、鐘嘉琪 講師： 李張力元		
課程目標	1. 透過到達魯瑪克部落觀摩參訪，學習達魯瑪克部落在遊程規劃、組織與導覽技巧方面的優點。 2. 安排雙方進行導覽與觀光經驗交流。促進都歷的夥伴在參訪後將學習到的優點轉化成自身的養分，將其運用於部落的觀光和導覽規劃，增加部落的觀光競爭力。		
課程進行方式	1. 入境儀式 2. 地悶食操作： 生火燒石 3. 地悶食包料 4. 導覽解說		

	5. 無塑餐具製作 6. 用餐(地悶食享用)、經驗交流		
課程照片			
新社部落			
日期	2023.09.27	時間	13 : 30~16 : 30
地點	噶瑪蘭文化展示中心 大不岸溪、新社溪	課程名稱	溪流遊程優化課程
出席人員	雅比斯： 景薇霖、趙筠 新社： 潘國祥、李正仲、林小慧 講師： 姜宗瑋		
課程目標	1. 將溪流生態調查的數據資料進行後續應用，利用這些數據設計體驗遊程，也希望講師能分享溪流生態導覽的經驗。 2. 評估大不岸溪和新社溪的潛在發展特色以及環境現況。 3. 根據過往溪流體驗遊程的導覽流程提出感善以及優化建議。		
課程進行方式	1. 了解部落現有溪流體驗遊程導覽流程和經驗。 2. 實際走訪現有溪流體驗的流程地點 (香蕉絲工坊介紹生態>傳統漁具介紹>大不岸溪流體驗) 3. 大不岸溪遊程環境評估。 4. 新社溪遊程環境評估。 5. 匯整分析大不岸溪與新社溪遊程環境，並且針對現有體驗流程進行調整建議，並且希望遊程中能帶入小遊戲增強印象。 6. 講師過往溪流活動體驗之經驗分享與建議。 課程結論： 大不岸溪與新社溪遊程環境分析與建議 (1) 大不岸溪- <ul style="list-style-type: none"> • 攔沙壩太人工化 • 現場在水流較平靜時能抓得到魚蝦，但是在水流較急時沒辦法觀察生態。 • 建議在導覽時講述為何要去那條溪？護溪的原因跟成果，以及對部落的意義。 • 建議提供可以供遊客在溪邊玩耍的道具(可以現場製作或提前製作)。 • 可以搭配在溪邊泡腳和吃零食(爆米香)。 		

	<ul style="list-style-type: none"> • 適合課程參訪 <p>(2) 新社溪-</p> <ul style="list-style-type: none"> • 天然環境好、有秘境感。 • 可以塑造閉眼睛休息等自然感官體驗。 • 現場有植物可以介紹，例如：山棕、柿子、箭竹、木賊。 • 蝦籠也抓得到魚蝦，現場也有動物腳印可以介紹，生態平衡比較好。 • 灌溉用水，可以順帶介紹半島米(又可延伸介紹酒)。 • 缺點-路程中會經過墳墓區。 • 適合旅遊型態為主的客群 <p>解說重點：</p> <p>出發前安全規範 > 噶瑪蘭族的重點故事 > 搭配圖卡介紹溪流和生態，封溪的範圍和護溪的原因 > 頭目家介紹漁荃，魚荃差異建議有圖片輔助(把魚荃陳列出來可以順便讓遊客看海景) > 溪流體驗 > 遊程結束可以有影片回饋(開箱遊客放的蝦籠拍影片)</p> <p>其他建議:</p> <p>介紹圖卡的優化可以加入小遊戲，例如：把圖片處貼起來玩連連看，會讓小朋友更能記住溪流的生物。</p>
<p>課程 照片</p>	

(2) 進階課程(複訓課程):113 年進階課程(複訓課程)以國際接待及 SDGs 為課程內容，共計 5 小時

本次課程除了參與導覽解說員培訓與認證機制之 6 部落外，也開放海派聯盟成員依同參與。



進階課程(複訓課程)執行成果：

SDGs game 工作坊			
日期	2024.05.09	時間	13 : 30~16 : 00
地點	成功海銀行		
講師介紹	 <p>張桂芬 專長 策略規劃與創意思考</p>		
	<p><u>現任</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 朝邦文教基金會副執行長及核心引導師 • IAF 國際引導者協會 Master 認證專業引導師與評審 • 2030 SDGs Game 認證引導師 • 麻省理工En-ROADs 氣候模擬系統氣候大使 • 花蓮縣觀光旅館商業同業公會秘書長 • 花蓮樸門永續生活協會理事 • 國立東華大學教育所博士班 (課程與教學組) • 非暴力溝通認證培訓師候選人 <p><u>重要經歷</u></p> <p>自 2019 年至今，已帶領過超過 300 場遊戲工作坊，對象涵蓋各級學校、社區、企業、非營事業單位等</p>		
課程重點	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 了解 SDGs 趨勢 ◆ 認識 SDGs 永續發展目標 		

課程 照片			
國際接待課程			
日期	2024.05.09	時間	10:00~12:30
地點	成功海銀行		
參與 單位	奇美部落 4 人、貓公部落 4 人、復興部落 1 人、比西里岸部落 2 人、都蘭國 5 人、高山森林基地 1 位(線上)· 共計 17 人		
講師 介紹	<p style="text-align: center;">李亭瑤</p> <p style="text-align: center;"><u>專長</u> 英語導覽培訓、英語導遊</p> <p style="text-align: center;"><u>現任</u> 職稱/MyTaiwanTour 資深外語導遊</p> <p><u>重要經歷</u></p> <p>2023 英語口試委員 / 觀光局導遊職前訓練</p> <p>2023 示範導遊 / 觀光局導遊職前訓練</p> <p>2022 英語口試委員 / 觀光局導遊職前訓練</p> <p>2022 英語導覽培訓講師 / 馬祖國家風景區島嶼學院</p> <p>2022 英語導覽工作坊講師 / 台北市大安社區大學</p> <p>2021 英語導覽解說培力課程講師 / 基隆社區大學</p> <p>2020 - 迄今 應用外語系 業師 / 國立屏東科技大學</p> <p>2019 - 迄今 應用外語系 業師 / 國立台灣科技大學</p> <p>2019.08 - 2020.03 導遊管理師 / MyTaiwanTour</p> <p>2014.10 - 迄今英語導遊 / MyTaiwanTour</p>		
課程 重點	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 國際客接待經驗分享 ◆ 不同語系國家的習慣與接待差異 ◆ 了解國際觀光的趨勢 		
課程 照片			

(3) 導覽解說員認證：112 年有 6 個部落(貓公、新社、奇美、比西里岸、都歷、都蘭)參與認證，共有 16 位導覽解說員通過認證。

I. 各部落評鑑機制規劃及執行進度：

部落	基礎課程	預試小考	正式評鑑	複訓時數/次數
貓公	*野菜遊程診斷與設計課程			*第二年 6 次

	*基礎導覽課程	應試導覽 解說員向 部落顧問 進行導 覽。	依各部落 所指定之 導覽項目 進行導 覽。由評 鑑委員 (部落顧 問以及管 處指派人 員)進行 評分。	*第三年 6 次
新社	*遊程體驗設計課程： 溪流生態資料應用			*第二年 6 小時 *第三年 6 小時
奇美	*部落概況說明、遊程前的介紹方法			*第二年 20 小時 *第三年 20 小時
比西里岸	*部落導覽路徑的植物課程 *基礎導覽課程			*第二年 5 次 *第三年 5 次
都歷	*參訪內訓課程： 至達魯瑪克部落參			*第二年 15 小時 *第三年 15 小時
都蘭	*基礎導覽課程			*第二年 7 次 *第三年 7 次
執行進度	已完成	已完成	已完成	進行中

II.112 年各部落通過評鑑人數與名單：

部落	貓公	新社	奇美	比西里岸	都歷	都蘭
通過名單 與人數	偕志語 羅代融 陳怡君 林佳玲 4 人	李正仲 林小慧 2 人	謝玉忠 蔡秀雄 蔡富雄 田秋妹 柯秀妹 5 人	林裕翔 林庭諭 2 人	簡宏宇 1 人	許聖明 古將.米茲 固 2 人
總人數	共 16 人					

III. 112 年各部落預試小考與正式評鑑執行成果：

新社部落			
評鑑主題：溪流體驗遊程			
評鑑模式：以「新社溪體驗遊程」為評鑑主題。應試導覽解說員將對該遊程進行導覽 30 分鐘。			
評鑑導覽解說路線：			
<ul style="list-style-type: none"> 路線— 噶瑪蘭文化展示中心 > 新社溪 			
預試小考			
日期 時間	2023/11/14 9：30~11：00	出席人員	雅比斯- 景薇霖、趙筠 部落評鑑委員- 潘國祥 應試導覽員- 李正仲、林小慧

照片			
正式評鑑			
日期 時間	2023/11/16 10:00~11:30	出席人員	雅比斯- 景薇霖、趙筠 東管處評鑑委員- 莊惠芳 主任 部落評鑑委員- 潘國祥 應試導覽員- 李正仲、林小慧
照片			
<p>評鑑委員評語：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 莊惠芳 主任 李正仲-開始可加對部落的初步介紹，讓遊客對部落有初步的認識。 林小慧-可先簡單說明地理位置。 			
貓公部落			
評鑑主題： 部落導覽			
<p>評鑑模式：以「部落導覽」為評鑑主題，應試導覽員於評鑑當日抽籤決定導覽路線，各路線導覽時間不超過 20 分鐘。</p> <p>評鑑導覽解說路線：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 路線 1— 苧麻工坊 > 輪傘草工坊 > 釀酒街 > 釀酒工坊 • 路線 2— 彩繪牆 > 貓公聚會所 > 傳統家屋 			
預試小考			
日期 時間	2023/11/13 14:00~15:50	出席人員	雅比斯- 景薇霖、趙筠 應試導覽員-偕志語、羅代融、 陳怡君、林佳玲
照片			
正式評鑑			

日期 時間	2023/11/16 14:00~15:50	出席人員	雅比斯- 景薇霖、趙筠 東管處評鑑委員- 莊惠芳 主任 部落評鑑委員- 吳建安 應試導覽員- 偕志語、羅代融、 陳怡君、林佳玲
照片			
<p>評鑑委員評語：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 莊惠芳 主任 羅代融-對不知道的問題應要技巧的回覆。 偕志語-籐竹編工坊較無意象，可縮短或簡單帶過。 			
奇美部落			
評鑑主題： 遊程開場、結尾以及部落巡禮			
<p>評鑑模式：以「遊程開場、結尾以及部落巡禮」為評鑑主題，應試導覽員依照部落評鑑委員決定之導覽路線抽出區段進行導覽，各區段導覽時間不超過15分鐘。</p> <p>評鑑導覽解說路線：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 路線區段— 開場+家屋介紹 > 往河灘的路+植物介紹 > 秀姑巒溪+拉船壁畫 > 植物介紹+男子集會所 > 男人廚房+結尾 			
預試小考			
日期 時間	2023/11/14 13:30~15:40	出席人員	雅比斯- 景薇霖、趙筠 部落評鑑委員- 蔣金英 應試導覽員- 謝玉忠、蔡秀雄、 蔡富雄、田秋妹、 柯秀妹
照片			
正式評鑑			
日期 時間	2023/11/15 9:30~11:15	出席人員	雅比斯- 景薇霖、趙筠 東管處評鑑委員- 王彥惠 科長

			部落評鑑委員- 蔣金英 應試導覽員-謝玉忠、蔡秀雄、 蔡富雄、田秋妹、 柯秀妹
照片			
<p>評鑑委員評語：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 王彥惠 科長 蔡富雄- 太緊張。 田秋妹- 自信不太夠，需要再加強對導覽路線與內容的熟悉度。 謝玉忠- 解說過程和內容應該再更有系統性一些。 柯秀妹- 先介紹秀姑巒溪並安排遊客去廁所，再介紹壁畫，流程安排順暢還滿不錯的! 蔡秀雄- 還是有點緊張，比較少跟遊客互動。 			
比西里岸部落			
評鑑主題： 部落導覽與路徑植物			
<p>評鑑模式：以「部落導覽與路徑植物」為評鑑主題，應試導覽員於評鑑當日抽籤決定導覽路線，各路線導覽時間不超過 20 分鐘。</p> <p>評鑑導覽解說路線：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 路線 1— 法樂海 > 飛魚壁畫 > 牧羊群 > 舊協會 > 漁網整補場路口 • 路線 2— 漁網整補場 > 作品：魚籃 > 活動中心 > 普頓船長的家 • 路線 3— 幾米壁畫 > 派出所 > 碾米廠 > 法樂海 			
預試小考			
日期 時間	2023/11/8 8：00~9：30	出席人員	雅比斯- 景薇霖、趙筠 部落評鑑委員-黃錦隆、陳春妹 應試導覽員-林裕翔、林庭諭
照片			
正式評鑑			

日期 時間	2023/11/15 14 : 00~15 : 30	出席人員	雅比斯- 景薇霖、趙筠 東管處評鑑委員- 莊惠芳主任 部落評鑑委員- 黃錦隆、陳春妹 應試導覽員- 林裕翔、林庭諭
照片			
<p>評鑑委員評語：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 莊惠芳 主任 林裕翔- 對寶抱鼓的起源要先敘明。 林庭諭- 對部落歷史的說明雖沒經歷過，但可以補充。 對幾米壁畫的由來要交代。 ● 黃錦隆 林裕翔- 對部落事物尚需多加深入瞭解。 林庭諭- 內容可再豐富些。 ● 陳春妹 林裕翔-部落文化帶入解說內容，如三仙台圈羊的事蹟。 有 pawpaw 鼓才有文化的重建及永續。 			
都歷部落			
評鑑主題： 海洋遊程導覽			
<p>評鑑模式：以「海洋遊程導覽」為評鑑主題，應試導覽解說員導覽時間不超過 30 分鐘。</p> <p>評鑑導覽解說路線：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 海洋遊程導覽 — 海洋教室 > 潮間帶 > 傳統海域沙灘 			
預試小考			
日期 時間	2023/11/17 14 : 00~15 : 00	出席人員	雅比斯- 景薇霖、趙筠 部落評鑑委員-吳龍 (馬丁) 應試導覽員-簡宏宇
照片			
正式評鑑			

日期 時間	2023/11/20 14 : 00~15 : 00	出席人員	雅比斯- 景薇霖、趙筠 東管處評鑑委員- 邱資雅 科長 部落評鑑委員- 吳筱帆、吳龍 應試導覽員- 簡宏宇
照片			
<p>評鑑委員評語：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 邱資雅 科長 集合地點環境整潔度不佳，觀感影響不太好。 地圖解說動線有遮蔽，對解說觀看度有受限。 解說員語調清晰有組織！聽者會專心聽取導覽，且互動性與引導性佳。 解說員技巧不錯，唯獨空間確實需要改善。 ● 吳筱帆 解說內容應更豐富，讓遊客認識五道浪。 沙灘鐵砂如何形成？ 何謂鏡面沙灘？ 			
都蘭部落			
評鑑主題：部落導覽			
<p>評鑑模式：以「部落導覽」為評鑑主題，應試導覽員於評鑑當日抽籤決定導覽路線，各路線導覽時間不超過 30 分鐘。</p> <p>評鑑導覽解說路線：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 路線 1— 都蘭國 > T 字路口 > 石堆牆 > 天主教堂 > 等我商號 • 路線 2— 野菜園 > 都蘭國小 > 32 鄰咖啡 > 彩繪牆 > 活動中心 > 都蘭國 			
預試小考			
日期 時間	2023/11/17 16 : 30~18 : 00	出席人員	雅比斯- 陳亮禧、趙筠 部落評鑑委員-蘇傳翔 應試導覽員- 許聖明、 古將.米茲固

照片			
正式評鑑			
日期 時間	2023/11/20 10:00~11:30	出席人員	雅比斯- 景薇霖、趙筠 東管處評鑑委員- 邱資雅 科長 部落評鑑委員-蘇傳翔 應試導覽員-許聖明、 古將.米茲固
照片			
<p>評鑑委員評語：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 邱資雅 科長 古將.米茲固- 因為是首位評核，開始時有點緊張，建議在導覽內容有些可與實際走到的地點有一致性。 因風大導致耳機噪音明顯，若能適時調節音量更好；古將的語調沉穩，建議可加強抑揚頓挫，提升遊客的專注度。 許聖明- 手袋內未附部落導覽圖，若有會對解說有輔助；聖明解說時與遊客互動性較強，並故事連貫性可吸引遊客聽取。 因風大導致耳機噪音頗大，若能適時調節音量更佳。 ● 蘇傳翔 古將.米茲固- 導覽機使用要定時詢問或說明，如：沒電或風聲太大。 雜貨店店數不符。 許聖明- 認知遊客好像都知道阿美族為何。 都蘭的故事應多做說明。 部分詞語略顯粗俗，可稍做修飾。 有關數字或年分可以再確定一些。 			

IV. 各部落通過評鑑導覽解說員得分:加總後平均得分達 80 分及合格。

部落	東管處評分	部落顧問評分	加總後平均得分
----	-------	--------	---------

新社	莊惠芳主任- 李正仲：82	潘國祥- 李正仲：98		90
	莊惠芳主任- 林小慧：76	潘國祥- 林小慧：86		81
貓公	莊惠芳 主任- 偕志語：84	吳建安- 偕志語：91		87.5
	莊惠芳 主任- 羅代融：83	吳建安- 羅代融：92		87.5
	莊惠芳 主任- 陳怡君：85	吳建安- 陳怡君：92		88.5
	莊惠芳 主任- 林佳玲：85	吳建安- 林佳玲：94		89.5
奇美	王彥惠 科長- 謝玉忠：83	蔣金英- 謝玉忠：96		89.5
	王彥惠 科長- 蔡秀雄：82	蔣金英- 蔡秀雄：95		88.5
	王彥惠 科長- 蔡富雄：77	蔣金英- 蔡富雄：87		82
	王彥惠 科長- 田秋妹：78	蔣金英- 田秋妹：85		81.5
	王彥惠 科長- 柯秀妹：83	蔣金英- 柯秀妹：91		87
比西里岸	莊惠芳 主任- 林裕翔：86	黃錦隆- 林裕翔：91	陳春妹- 林裕翔：74	83.6
	莊惠芳 主任- 林庭諭：87	黃錦隆- 林庭諭：96	陳春妹- 林庭諭：72	85
都歷	邱資雅 科長- 簡宏宇：85	吳龍- 簡宏宇：88	吳筱帆- 簡宏宇 92	88.3
都蘭	邱資雅 科長- 許聖明：84	蘇傳翔- 許聖明：90		87
	邱資雅 科長- 古將.米茲固：80	蘇傳翔- 古將.米茲固：97		88.5

2. 製作並頒發導覽解說人員識別系統

- 執行方式：製作漁夫帽、電繡布章以及別針名牌為通過評鑑之導覽解員識別標示。因本年度機制調整為東管處與部落的雙認證評鑑機制，將另外設計與製作導覽解說員合格證，並於聯盟大會時連同識別系統頒發給通過評鑑的導覽員。
- 執行成果說明：已完成 16 位導覽員識別系統。

導覽解說員識別系統：

	<p>漁夫帽：以漁夫帽為東海岸部落導覽員一致識別系統，統一繡有單色【一烈！海派過生活】(正面)及【東管處中文 logo】(背面)</p>
	<p>認證標章：以【一烈！海派過生活】logo 延伸設計圖像，搭配導覽員英文字樣電繡布章，以別針方式加工，可拆裝於帽子。</p>
	<p>別針名牌：標示各部落 logo 以及導覽員中文姓名、族語名或綽號。可將名牌別在帽子或衣服上。</p>

導覽解說員證：

除了證明該導覽員通過東管處與部落的雙認證評鑑機制，也可做為專業資格證明提供給旅行社或參訪單位。

	<p>導覽解說員證內容： 導覽解說員姓名、導覽員大頭照、所屬部落、本證效期、「參與 112 年度部落導覽解說員認證與評鑑，評鑑成績合格，特頒此證」字樣 並且以【一烈！海派過生活】logo 延伸版型設計。</p>
---	---

管理方式：

(1) 頒發識別標示

根據年度各部落統計之通過評鑑名冊製作漁夫帽、電繡布章以及別針名牌，並且於辦理導覽解說人員大會時舉行頒獎典禮授予頒發。未參與頒獎典禮者會將識別標示交由各部落行政管理人發放。

(2) 收回識別標示

請曾獲得導覽員資格然未繼續從事或資格取消之導覽員繳回名牌和認證標章(漁夫帽因衛生考量回收後不重複使用)。因多數導覽員遺失名牌與布章，剩餘未遺失的名牌與布章已於 113/1/5 完成回收。

導覽解說人員授證大會：

為增加導覽人員對於通過評鑑之榮譽感，從而加深對於導覽人員評鑑機制品牌之認同和凝聚力。舉辦導覽人員授證大會同時發佈新聞稿提升各部落導覽人才曝光度並且增加其榮譽感。已於 12/12 聯盟大會(海派旅遊招募會)同時舉辦導覽員授證儀式，並頒發漁夫帽、電繡布章、別針名牌以及導覽員證。



3. 本處官網(東部海岸國家風景區觀光資訊網)即時維護更新

- 執行方式：透過網站後台即時更新本處官網部落導覽解說人員資訊、新增年度通過導覽解說認證評鑑之導覽人員名單並且更新各部落導覽人員圖文介紹，並且定期更新各部落最新遊程資訊。
- 執行現況說明：已完成。16 位通過評鑑之導覽解說員資料更新，更新內容包含導覽解說員姓名、綽號、專長、資歷以及外語能力。



(四) 導覽品質檢視及改善

【工作要求】

為瞭解各部落導覽人員解說及遊客接待成效，邀請部落或深度旅遊相關業者或專家，以公開或秘密客方式檢視已執行評鑑機制辦法暨培訓之部落，其導覽遊程及內容，並彙整改善建議，納入複訓機制以課程或專業輔導進行改善，各部落至少辦理 1 次。

- 執行方式：為維持導覽解說品質，將辦理品質檢視及改善，邀請旅遊相關顧問及東管處以公開方式檢視，從預定遊程客服、導覽員遊程接待及體驗場域環境與硬體，三大面向進行評分，並分為第一次導覽品質檢視、問題改善、複查及第二次導覽品質檢視四大階段。
- 執行成果說明：已完成 6 部落之導覽品質檢視及改善項目。

導覽品質檢視執行成果：

(1) 階段一：顧問執行第一次導覽品質檢視

1. 品質檢視評分表設計：針對預定遊程客服、導覽員遊程接待、體驗場域環境與硬體為評分項目，將評分標準具象化、量化為評分選項。
(評分表詳見附件十)

部落遊程訂購窗口檢視_評分標準

- 依據部落遊程訂購窗口應答之服務態度、清晰度、細心度及應變能力進行檢視。
- 「部落遊程訂購窗口品質檢視」總分佔比 50%。將與「部落實地導覽品質檢視」之 50% 分數加總，滿總分為 100 分。

評分項目	評分內容	分數
服務態度	✓ 禮貌與親切	10
	✓ 積極度	
溝通清晰度	✓ 理解客戶需求並提供準確資訊	25
	✓ 表達能力清晰	
	✓ 對話流暢	
細心度	✓ 補充遊程注意事項	5
	✓ 關心消費者需求	
應變能力	✓ 解決方案適用性	10
	✓ 解決問題效率	
共 50 分		

部落實地導覽品質檢視_評分標準

- 依據部落導覽人員表達技巧、講解內容、服務態以及體驗場域環境與硬體進行品質檢視。
- 「部落實地導覽品質檢視」總分佔比 50%。將與「部落遊程訂購窗口品質檢視」之 50%分數加總，滿總分為 100 分。

評分項目	評分內容	分數
解說技巧	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 口語表達能力 ✓ 音量、語速掌握 ✓ 互動性 ✓ 時間掌控 ✓ 熟悉解說內容 	27
服務態度	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 服儀 ✓ 服務態度 	7
部落導覽專業知識	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 解說內容豐富度 ✓ 解說內容內容正確性與知識性 	7
環境與硬體	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 周圍環境、導覽路線是否整潔。 ✓ 部落設施/設備維護良好 	9
共 50 分		

II. 導覽品質檢視執行：

- ◆ 執行顧問：李亭瑤顧問具豐富的英語導遊及接待國內外遊客之經驗，可透過豐富的帶團經驗觀察部落是否具備成熟接待能量，並提供外國遊客角度的建議，做為未來部落國際化輔導之參考。



李亭瑤

職稱/MyTaiwanTour 資深外語導遊

專長/英語導覽培訓、英語導遊

- ◆ 電話訂購遊程：由顧問與各部落遊程窗口接洽，針對訂購流程順暢度、客服人員回覆效率及態度進行品質檢視評分。顧問將依部落對外公開之預訂方式進行電話連絡。
- ◆ 實地體驗遊程：安排顧問至各部落體驗遊程，針對導覽人員的表達技巧、講解內容、服務態度三大面向，及體驗場域環境與硬體進行品質檢視評分。

部落	體驗遊程項目	訂購遊程連絡電話
新社部落	打不岸溪溪流遊程	0958-279-198
奇美部落	部落導覽	03-899-1220
比西里岸部落	部落導覽	0910-600-122
都歷部落	傳統海域導覽	0988-947-150

都蘭部落	部落導覽	089-531-864
貓公部落	部落導覽	03-879-1082

III. 導覽品質檢視報告彙整：由顧問填寫之檢視評分表，提供評分、文字說明整體回饋，包含實際感受及待加強部分，報告摘要及改善建議將提供給各部落。(評分結果見附件十)

都蘭		
評分/ 顧問建議	49分 / 遊程訂購窗口：無	總分： 97分
	48分 / 實地導覽品質：導覽路線上有看到垃圾	
奇美		
評分/ 顧問建議	50分 / 遊程訂購窗口：無	總分： 95分
	45分 / 實地導覽品質：導覽時嚼檳榔	
新社		
評分/ 顧問建議	47分 / 遊程訂購窗口：無	總分： 91分
	44分 / 實地導覽品質： ◆ 行前提醒增加穿著長褲 ◆ 天氣狀況不佳是否有其他兩備方案 ◆ 蝦籠體驗的安全注意事項及操作方式說明	
貓公		
評分/ 顧問建議	38分 / 遊程訂購窗口：客服電話無人接聽，接電話的人員不了解行程內容	總分： 85分
	47分 / 實地導覽品質： ◆ 傳統家屋的祭儀階級制度介紹資料可以再統整 ◆ 走讀時多和客人互動 ◆ 導覽路線上有看到垃圾	
比西里岸		
評分/ 顧問建議	38分 / 遊程訂購窗口：客服窗口建議上網站了解遊程，未主動介紹及說明	總分： 84.5分
	46.5分 / 實地導覽品質：導覽路線隨處可見垃圾	
都歷		
評分/ 顧問建議	39分 / 遊程訂購窗口：客服窗口未介紹部落其他行程、積極度不佳	總分： 79分
	40分 / 實地導覽品質：接待空間雜亂	

(2) 階段二：輔導團隊協助部落改善問題

都蘭	
改善項目	<p>改善項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 環境問題：與部落討論出團前做環境整理 ◆ 客服及接待問題：協助部落建立客服 SOP，避免不熟悉之人員接到電話無法應對
改善建議	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 環境問題：已與部落溝通，未來出團前由導覽員進行路線整理，排除大型垃圾。 ◆ 客服及接待問題：經與部落討論後，都蘭國已有自行建立的客服 SOP，並且引導消費者加入 LINE 官方，因此無須額外建置客服 SOP。另有提醒，若由非客服人員接到客服電話，以向消費者留下聯絡方式，再由專業客服人員回電服務。
奇美	
改善項目	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 導覽技巧問題：會在與部落強調服裝儀容的重要性
改善建議	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 導覽技巧問題：經與部落討論，往後導覽員的服裝為部落背心(紅色)，若為通過認證之導覽員則需配戴「部落海派導覽員證」及「海派漁夫帽」，並補充至導覽解說劇本中。 <div style="text-align: center;"> <p>導覽員服裝儀容</p> <p>部落海派導覽員標章</p> <p>海派漁夫帽</p> <p>個人名牌</p> <p>部落海派導覽員證</p> </div> <p>另有提醒，若導覽員需嚼檳榔，應與遊客介紹檳榔與部落的文化關聯，若沒說明則不可嚼檳榔。</p>
新社	
改善項目	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 客服及接待問題：告知部落行前應提醒客人穿著防滑鞋及長褲，與雨天備案討論。 ◆ 導覽技巧問題：協助部落建置蝦籠遊程的安全注意事項說明及操作流程說明輔具

改善成果	<p>◆ 客服及接待問題：整理公版簡訊行前通知內容，並加入應提醒事項。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>【簡訊行前通知】</p> <p>親愛的旅人您好，感謝您報名參加「新社部落-溪流漁獵體驗」，因行程將前往溪流體驗，溪邊蚊蟲及植物較多，建議穿著長袖長褲(不建議牛仔褲)及防水防滑的鞋子，並多備一套換洗衣褲。行程時長約 1.5~2 小時。</p> <p>集合日期/時間：__年__月__日 __: __</p> <p>集合地點：新社噶瑪蘭文化展示中心 (https://maps.app.goo.gl/Ms7eEmDgzMt2c3P89)</p> <p>聯絡人：潘先生 0958 279198</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>【雨天備案】改為手作小型簡易蝦籠，並於室內透過照片或影片的方式介紹蝦籠放置方式及溪流故事分享。</p> <p>【天氣不佳應變方式】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 最晚出團前一天確認是否可如期進行體驗，若天氣狀況不佳則通知客人，可改為雨天備案、取消體驗或改期。 2. 若出團當天天氣驟變，以安全為第一考量，若無法進行體驗，則改為雨天備案。 </div>
	<p>◆ 導覽技巧問題：以整理溪邊安全注意事項及操作流程內容，製作輔助解說牌，印製成 A4 珍珠板材質提供給部落使用。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">  </div>
貓公	
改善項目	<p>◆ 客服及接待問題：建議設定轉接服務，並協助部落協助部落建立客服 SOP，避免不熟悉之人員接到電話無法應對</p>

- ◆ 環境問題：與部落討論出團前做環境整理
- ◆ 導覽技巧問題：協助製作祭儀階級制度解說輔具，並將顧問意見轉達部落(互動部分)

- ◆ 客服及接待問題：已完成各部落通用的客服 SOP，並補充至導覽解說劇本中。

改善建議

客服務務應對建議

電話客單

項目 應對方式

客單人員接線電話

開場與結束客單對話
開始時候語：hiya'aho, 您好，這著是○○○○(單位名稱)，我是○○○，請問有什麼可以為您服務的？
結束時候語 1：A'ay, 很高興為您服務，如果有任何問題歡迎再次來電詢問。
結束時候語 2：A'ay, 很高興為您服務，謝謝詢問的內容我將確認後再回復給您，請您留意並連絡電話。

仔細聆聽來電者的需求，並且記錄下來。
 若是詢問部落特色，先以口頭介紹目前部落特色內容，再提供取的更多資訊的方式，例如 FB 粉絲、官網、LINE 官方等。

針對需求，可以幫人聯絡地點，來推薦行程與活動安排。

[L] 針對人員的組成與數量，來安排最適合的活動。

人數
 接待人數一般來說一個導覽解說團隊活動，解說員與導遊人員 1:20 為限，超過人數效果將比較不好，可能以 20 人以下為編組，治安與維護，新到訪的導遊與交通，實際進行，以確保品質。

成員組成
 年齡組小或偏大，需要考慮體力消耗問題，在行程建議中，需將行程時間及休息時間再拉長，親子活動注重互動，可以推薦有 DIY 或體驗活動為主，情況，可以推薦二人互動之 DIY 及體驗活動，較優美的風景，可隨時放其自由拍照與隱私時間；公路行駛則可以深入了解其辦理之理由，偏向休閒、服務、旅遊等之類別，來強化行程之主題。

[M] 了解需求，滿足需求。

怎麼得知
 可了解行程詢問有效，而不同來源對於部落期待也會有所部落不同。

專家建議
 可能已經有對部落的期待或想像，需盡量滿足了解，若有建議，也可以藉此機會讓部落有正確的了解與概念。

應對方式

項目 應對方式

[時] 時間，時程有其需要建議與注意。

到訪日期
 需注意接待日期是否有其他訂單，評估人手、器材等因素，以免應接不暇。

到訪區間
 若無確認日期，可以就部落有較豐富的獨特產出產時間或特殊節慶來作為推薦，除此之外，還需從季節節性之氣候的因應。

到訪的時段
 到達時間為上午或下午，會直接影響行程的安排。
 - 若有跨午/晚餐時間，就會有午/晚餐的需求。
 - 夏天時，下午 1 點至 3 點之間為一天當中最熱的時段，安排上需留意。
 - 若有前往海岸邊，需留意漲退潮時間。

停留多久
 停留時間，可以決定能安排行程的長短，以便作進一步的推薦。

[地] 了解其他行程與交通安排，提出最佳行程建議

交通方式
 部落有較遠之路程移動，可思考路程移動之交通安排與交通工具之運用。

是否知道部落位置
 確認是否知曉前來部落的方式與接待的時間掌握。

其他行程
 根據訂或預期之行程安排，了解後，可以協助其時間或順序，安排讓整體行程更順利。也可進一步推薦部落周邊之行程。

[物] 了解資源與預算

是否於部落用餐
 推薦部落特色餐，若有餐點使用，於部落之行程可作延伸或加長。

是否知道部落位置
 確認是否知曉前來部落的方式與接待的時間掌握。

其他行程
 針對部落的體驗及 DIY 活動，可以詳細說明內容，並推薦安排。

- ◆ 環境問題：已與部落溝通，未來出團前由導覽員進行路線整理，排除大型垃圾。
- ◆ 導覽技巧問題：「部落觀光國際接待能力提升」項目將協助製作祭儀階級制度解說輔具。

比西里岸

- 改善項目
- ◆ 客服及接待問題：協助部落建立客服 SOP
 - ◆ 環境問題：與部落討論出團前做環境整理

- ◆ 客服及接待問題：已完成各部落通用的客服 SOP，並補充至導覽解說劇本中。後續將彙整「部落遊程簡介表」及「遊程預約表」，並印製給部落使用。

改善成果

遊程項目	內容簡介	遊程時長	成團人數	費用	預約天數	備註
漫遊比西里岸 (含導覽及 Toron)	漫步在部落中，聆聽漁村故事、藝術特色、部落生活故事。 Toron (糯米糰) 是比西里岸部落的傳統美食，以糯米糰包入紅豆、花生內餡的點心。	1.5 小時 導覽 60min 手作 30min	10~40 人	300/人	3 天前	6 歲(含)以上收費
小羊彩繪	自行鑽裝小羊後，發揮美感與創意彩繪，完成自己獨一無二的可愛小羊紀念！	30 分鐘	1~40 人	300/人	無須預約	無年齡限制 會車量車即可
海派藝術玩家	半日遊行程，包含漫遊比西里岸、小羊彩繪、手作 Toron、PawPaw 鼓體驗及部落下午茶。	2.5 小時	2~20 人	980/人	3 天前	6 歲(含)以上 可提供素食
部落風味餐	以部落船長親自出海捕撈的飛魚為特色，搭配當季當地的野菜，品嚐部落族人的生活內涵。	X	2~40 人	600/人	2 天前	可提供素食
部落下午茶	坐在海邊海觀音，眺望三仙台及定置漁網，在海風吹拂下，享用特色下午茶，內容包含炸魚糰、水果、飲料等。	X	2~40 人	180/人	2 天前	可提供素食

確認訂單後，一周前支付 30%。
 如因天災等不可抗力因素，部落最慢將在活動前 1 天主動聯繫延期或退款。
 「漫遊比西里岸」項目若遇天氣不佳，則照樣提供手作 Toron 體驗，但不額外收取退款。

比西里岸部落 遊程預約表																																									
<table border="1"> <tr> <td>訂單編號</td> <td colspan="2"></td> <td>訂單總金額</td> <td></td> </tr> <tr> <td> 訂單狀況 <input type="checkbox"/> 確認訂單 <input type="checkbox"/> 取消訂單 <input type="checkbox"/> 已付訂金 _____元 <input type="checkbox"/> 已付尾款 _____元 </td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td> 出團日期 / 時間 日期: _____ 時間: _____ </td> <td colspan="2"> 預約人數 _____位大人; _____位小孩(6歲以下) </td> <td colspan="2"> 年齡範圍: <input type="checkbox"/> 家庭 / 朋友出遊 <input type="checkbox"/> 其他: _____ <input type="checkbox"/> 旅行社 / 職學團 單位名稱: _____ </td> </tr> <tr> <td> 預約人姓名 _____ </td> <td colspan="4"> 團體類型 <input type="checkbox"/> 旅行社 / 職學團 單位名稱: _____ </td> </tr> <tr> <td> 預約人電話 _____ </td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td> 飲食調查 (如訂餐則免填) 素食 _____位 過敏食物: _____ 素食 _____位 </td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td>備註</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: right;">接單人員簽名: _____</td> </tr> </table>	訂單編號			訂單總金額		訂單狀況 <input type="checkbox"/> 確認訂單 <input type="checkbox"/> 取消訂單 <input type="checkbox"/> 已付訂金 _____元 <input type="checkbox"/> 已付尾款 _____元					出團日期 / 時間 日期: _____ 時間: _____	預約人數 _____位大人; _____位小孩(6歲以下)		年齡範圍: <input type="checkbox"/> 家庭 / 朋友出遊 <input type="checkbox"/> 其他: _____ <input type="checkbox"/> 旅行社 / 職學團 單位名稱: _____		預約人姓名 _____	團體類型 <input type="checkbox"/> 旅行社 / 職學團 單位名稱: _____				預約人電話 _____					飲食調查 (如訂餐則免填) 素食 _____位 過敏食物: _____ 素食 _____位					備註					接單人員簽名: _____					
訂單編號			訂單總金額																																						
訂單狀況 <input type="checkbox"/> 確認訂單 <input type="checkbox"/> 取消訂單 <input type="checkbox"/> 已付訂金 _____元 <input type="checkbox"/> 已付尾款 _____元																																									
出團日期 / 時間 日期: _____ 時間: _____	預約人數 _____位大人; _____位小孩(6歲以下)		年齡範圍: <input type="checkbox"/> 家庭 / 朋友出遊 <input type="checkbox"/> 其他: _____ <input type="checkbox"/> 旅行社 / 職學團 單位名稱: _____																																						
預約人姓名 _____	團體類型 <input type="checkbox"/> 旅行社 / 職學團 單位名稱: _____																																								
預約人電話 _____																																									
飲食調查 (如訂餐則免填) 素食 _____位 過敏食物: _____ 素食 _____位																																									
備註																																									
接單人員簽名: _____																																									
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 環境問題：已與部落溝通，未來出團前由導覽員進行路線整理，排除大型垃圾。 																																									
都歷																																									
改善項目	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 客服及接待問題：提醒部落(都歷海洋教室)需介紹其他行程，並彙整聯繫窗口給部落。 ◆ 環境問題：協助空間整理 																																								
改善建議	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 客服及接待問題：除了提醒客服人員(都歷海洋教室)外，將彙整「聯繫窗口」。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> 店家資訊：「撒麗坊風味餐」 聯絡電話：0966-509-919 提供項目：月桃豐味餐、工藝體驗(月桃編織、手捲菸草) </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> 店家資訊：「海島工作室」 聯絡電話：0932-983-619 提供項目：工藝體驗(祝福毛球、植物染)、山林文化體驗 </div> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 環境問題：後續將協助進行空間整理。 																																								

(3) 階段三：於 113/12/4 發送複查公文請東管處針對分數未達 45 分的項目執行複查。

新社	
複查項目	44 分 / 實地導覽品質： <ul style="list-style-type: none"> ◆ 行前提醒增加穿著長褲 ◆ 天氣狀況不佳是否有其他兩備方案 ◆ 蝦籠體驗的安全注意事項及操作方式說明
複查方式	本公司提交行前提醒、兩備方案及輔具製作複查項目書面資料，經管處確認後完成複查。
貓公	
複查項目	38 分 / 遊程訂購窗口：客服電話無人接聽，接電話的人員不了解行程內容
複查方式	由管處派員致電去部落進行遊程客服諮詢。

	客服電話：03-879-1082
比西里岸	
複查項目	38分 / 遊程訂購窗口：客服窗口建議上網站了解遊程，未主動介紹及說明
複查方式	由管處派員致電去部落進行遊程客服諮詢。 客服電話：0910-600-122
都歷	
複查項目	39分 / 遊程訂購窗口：客服窗口未介紹部落其他行程、積極度不佳
複查方式	由管處派員致電去部落進行遊程客服諮詢。 客服電話：0988-947-150
複查項目	40分 / 實地導覽品質：接待空間雜亂
複查方式	協助空間整理後由本處進行現場或書面方式確認後完成複查。

(4) 階段四：安排導覽員走訪第一次導覽品質檢視分數最高之部落(都蘭部落)，以互訪學習的方式進行第二次的品質檢視，本次將不予評分，以交流分享為主。

海派導覽員交流互訪			
日期	2024.11.27	時間	13:30~16:00
地點	都蘭國		
參與單位	東管處 1 人、水璉部落 2 人、貓公部落 1 人、奇美部落 7 人、靜浦部落 1 人、都蘭部落 4 人，共計 16 人		
交流重點	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 阿蘭的 tisaki 都蘭國國境導覽 ◆ 都蘭國客服服務分享 1. 遊程預約 SOP 分享 2. 客戶管理方式分享(line 官方、雲端預約表單) 		
課程照片			

三、 「一烈！海派過生活」品牌行銷規劃與執行

(一) 營運品牌網站及經營社群平台

【工作要求】

- (1) 網站維運更新 1 式：新增英文版，並營運網站(中、英文版)，網站需包含部落旅遊經典遊程簡介、旗下品牌介紹等相關資訊、活動快訊及品牌媒體露出等，並具後臺管理功能，以利資訊即時更新。
- i. 網站應定期進行資安檢測，確保網站程式不存在 SQL injection、Cross-Site scripting 等資安弱點，並針對中高風險弱點及漏洞進行修補。
- ii. 廠商應遵守行政院所頒訂之各項資訊安全規範及標準，並遵守本處資訊安全管理及保密相關規定。
- iii. 本案所使用設備之作業系統或相關軟體工具發現安全漏洞(如行政院國家資通安全會報通告、行政院資安技服中心通知及外部發現等)時，廠商必須無條件進行修補(必要時須配合修改所開發之程式，及更新所提供之系統工具版本)，依規定時程執行相關修補作業，修補後書面通知本處。
- (2) 經營品牌社群平台 1 式：經營「一烈！海派過生活」社群平台(如 FB、IG、Line 官方等)，成為東海岸部落觀光推廣平台，提高社群曝光可見度並建立粉絲客群。
- (3) 品牌客服機制建立 1 式：建立品牌旅遊資訊客服服務機制，協助海派聯盟行銷活動或部落旅遊資訊推廣。

1. 網站維運更新

- 執行方式：依照「一烈！海派過生活」現有網站內容為基礎，進行版面調整。官網現有內容包含：「一烈！海派過生活」品牌介紹、工作假期品牌介紹(最新場次)、童部野放品牌介紹(最新場次)、Pahanhan 部落雜貨店&海人家部落旅宿品牌介紹(8 店家簡介)、部落常態遊程(水璉、高山、新社、貓公、奇美、靜浦、都歷、都蘭、比西里岸)之日常經營遊程資訊。
- 執行成果說明：完成 1 式，官方網站於 113 年 1 月 31 日上線，主要功能為介紹一烈海派過生活及旗下品牌(海派玩家、東海岸部落工作假期、童部野放、Pahanhan 部落雜貨店、海人家部落旅宿、部落常態遊程)包含品牌概念、最新活動場次、活動場次介紹、部落經典遊程 etc.

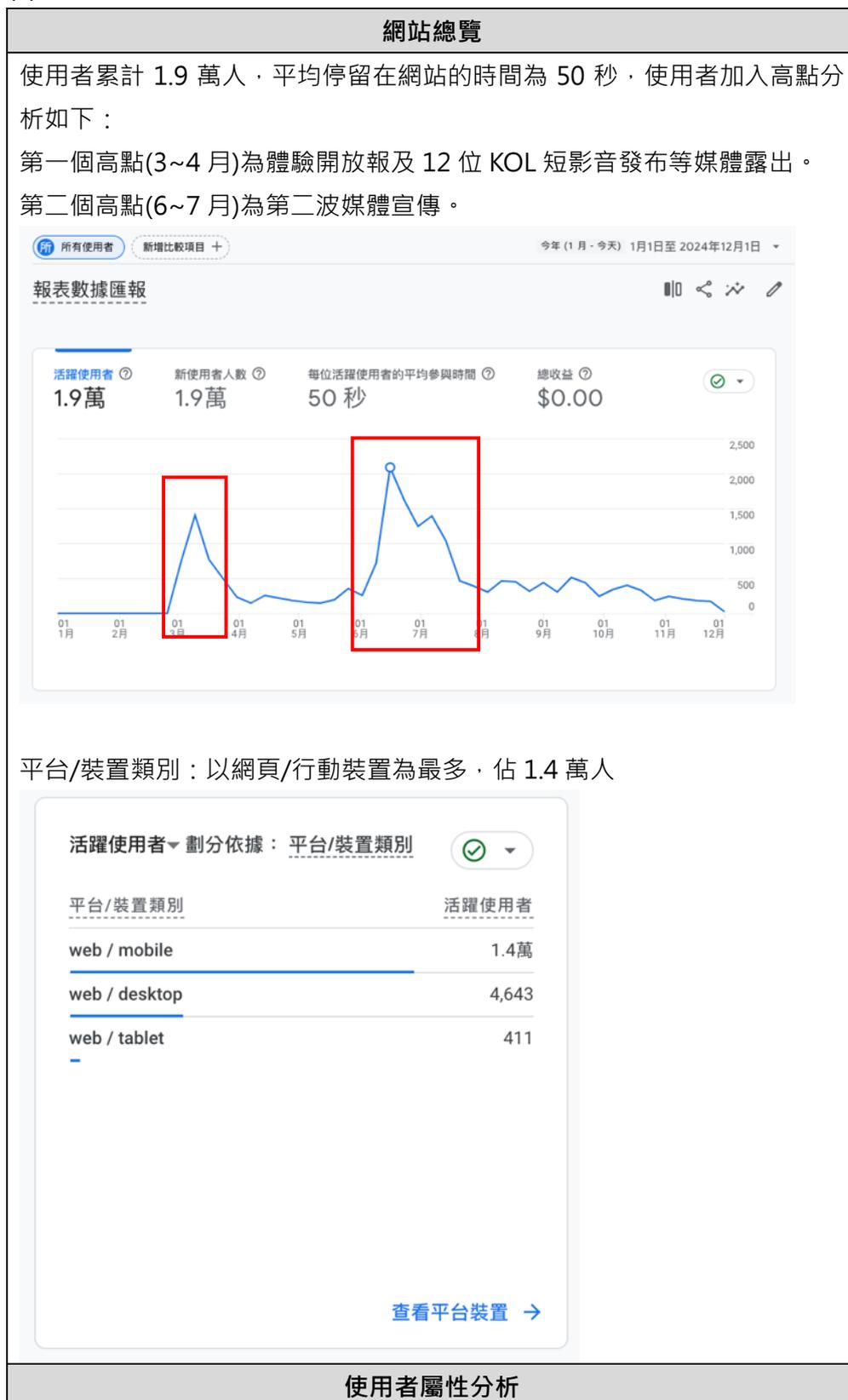
(1) 官網關鍵字設定

為了能讓搜尋引擎能更好理解網站內容及資訊，目前在網站 Meta Title 中下了 15 組的關鍵字，讓使用者搜尋時盡可能地出現在前面排名，關鍵字如下：

Meta Title (關鍵字)					
1	一烈	2	一烈海派	3	一烈海派過生活

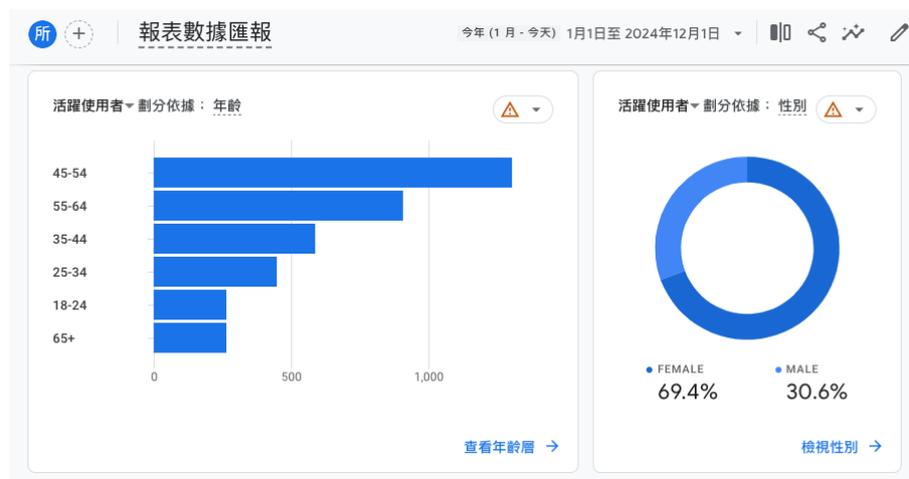
4	部落	5	旅遊	6	部落旅遊
7	花蓮	8	台東	9	原住民
10	海派玩家	11	部落工作假期	12	童部野放
13	部落雜貨店	14	海人家	15	花東旅遊

(2) 官網分析：以下資料統計於 113/1/1 至 113/12/02



性別：女性佔 69.4%；男性佔 30.6%

年齡：以 45-54 歲為最多



國家：以台灣為最多佔 1.8 萬位；次為美國佔 413 位

城市：第一為台北市 5826 位；第二為高雄市 2698 位；第三台中市 2557 位



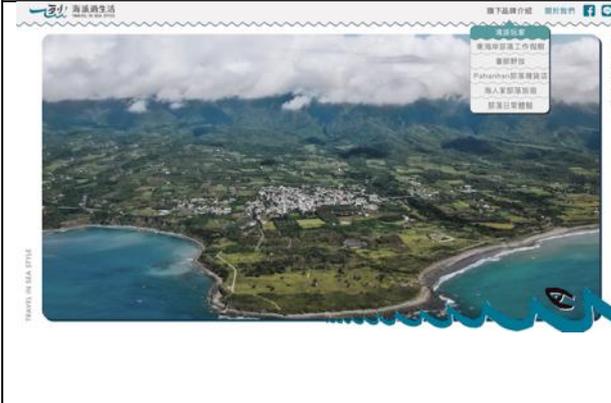
流量分析

流量來源前 10 名如下：

1. google / cpc：google 關鍵字廣告。
2. (direct) / (none)：直接流量(包含直接輸入網址、從網站以外的連結、從瀏覽器的書籤、從手機 app 點擊連結)
3. m.facebook.com / referral：來自 Facebook 行動裝置中的點擊。
4. google / organic：從 google 搜尋引擎搜尋結果中點擊連進網站。
5. lm.facebook.com / referral：行動裝置瀏覽器(Facebook)上的 Link Shim 連結流量。
6. l.facebook.com / referral：瀏覽器(Facebook)上的 Link Shim 連結流量。
7. eastcoast-nsa.gov.tw / referral：東管處網站上的 Link Shim 連結流量。
8. qrcode / flyer：從「海派玩家」海報 qrcode 連進網站。
9. linktree / referral：從「海派玩家」instagram 主頁連結進網站。
10. l.instagram.com / referral：瀏覽器(instagram)上的 Link Shim 連結流量。

工作階段手動來源	活躍使用者
費用總計	19,115 總數的 100%
1 (not set)	5,730
2 google	3,286
3 m.facebook.com	2,374
4 eastcoast-nsa.gov.tw	2,127
5 l.facebook.com	752
6 googleads.g.doubleclick.net	1,218
7 Facebook	791
8 qrcode	577
9 lm.facebook.com	777
10 website	365

(3) 官網建置

網站首頁各區段示意及說明	
區域段落	註解
	<p>首頁輪播區</p> <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> 東海岸風景照片輪播。 以 Banner 的形式主打活動內容。 分頁跳轉連結。 臉書、IG、Line 官方、遊程預約連結。
	<p>品牌介紹</p> <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> 說明品牌服務項目。
	<p>旗下品牌介紹區</p> <p>-海派玩家-</p> <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> 以 Banner 的形式主打活動內容。 品牌簡述 (點擊觀看完整品牌論述)。 活動場次介紹 (點擊觀看)



品牌概念
(點擊後彈跳視窗)
-海派玩家-

內容：

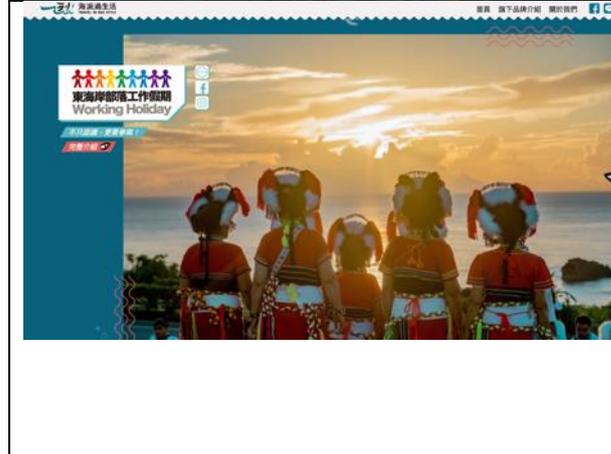
- 完整品牌概念。



活動場次介紹
(點擊後彈跳視窗)
-海派玩家-

內容：

- 主題遊程場次介紹。
- 點擊可觀看完整主題介紹。



旗下品牌介紹區
-東海岸部落工作假期-

內容：

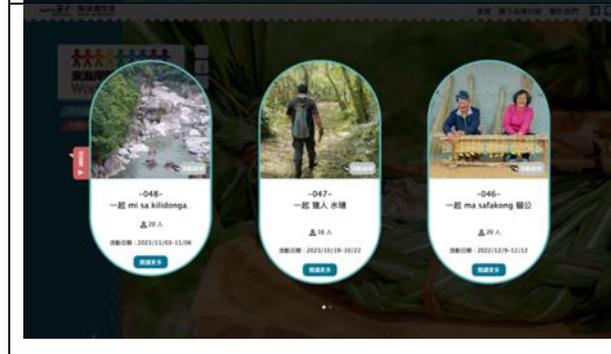
- 以 Banner 的形式主打活動內容。
- 品牌簡述 (點擊觀看完整品牌論述)。
- 活動場次介紹 (點擊觀看)



品牌概念
(點擊後彈跳視窗)
-東海岸部落工作假期-

內容：

- 完整品牌概念。



活動場次介紹
(點擊後彈跳視窗)
-東海岸部落工作假期-

內容：

- 主題遊程場次介紹。
- 點擊可觀看完整主題介紹。



旗下品牌介紹區

-童部野放-

內容：

- 以 Banner 的形式主打活動內容。
- 品牌簡述 (點擊觀看完整品牌論述)。
- 活動場次介紹 (點擊觀看)



品牌概念

(點擊後彈跳視窗)

-童部野放-

內容：

- 完整品牌概念。



活動場次介紹

(點擊後彈跳視窗)

-童部野放-

內容：

- 主題遊程場次介紹。
- 點擊可觀看完整主題介紹。



旗下品牌介紹區

-Pahanhan 部落雜貨店-

內容：

- 以 Banner 的形式介紹店家。
- 品牌簡述 (點擊觀看完整品牌論述)。
- 店家介紹 (點擊觀看)



品牌概念

(點擊後彈跳視窗)

- Pahanhan 部落雜貨店-

內容：

- 完整品牌概念。

	<p>活動場次介紹 (點擊後彈跳視窗) - Pahnanhan 部落雜貨店 -</p> <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 主題遊程場次介紹。 ■ 點擊可觀看完整主題介紹。
	<p>旗下品牌介紹區 -海人家部落旅宿-</p> <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 以 Banner 的形式介紹店家。 ■ 品牌簡述 (點擊觀看完整品牌論述)。 ■ 店家介紹 (點擊觀看)
	<p>品牌概念 (點擊後彈跳視窗) -海人家部落旅宿-</p> <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 完整品牌概念。
	<p>活動場次介紹 (點擊後彈跳視窗) -海人家部落旅宿-</p> <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 主題遊程場次介紹。 ■ 點擊可觀看完整主題介紹。
	<p>旗下品牌介紹區 -部落經典遊程-</p> <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 各部落常態遊程 (跳轉至各自獨立分頁) ■ 品牌簡述 (點擊觀看完整品牌論述)。

	<p>品牌概念 (點擊後彈跳視窗) -部落經典遊程-</p> <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 完整品牌概念。
--	--

各部落經典遊程分頁示意及說明 (共 9 頁)

區域段落	註解
	<p>分頁入口</p> <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 該部落風景照照片輪播。 ■ 該部落介紹。 ■ 網站分頁跳轉連結。 ■ 臉書、IG、Line 官方、遊程預約連結。
	<p>常態遊程介紹</p> <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 該部落常態遊程詳細介紹以及遊程預約連結。
	<p>預約資訊</p> <p>內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 該部落遊程/餐食預約資訊及 Facebook、官網跳轉連結。

海派玩家分頁示意及說明 (共 12 頁)

區域段落	註解
------	----



海派玩家遊程介紹

內容：

- 海派玩家主題遊程介紹，1 條主題路線為 1 個頁面，合計為 12 條路線。
- 右側按鈕為連結至購買此遊程頁面(Rezio 平台)



海派玩家遊程介紹

內容：

- 活動內容介紹



海派玩家遊程介紹

內容：

- 活動三大亮點內容介紹



海派玩家合作夥伴介紹

內容：

- 推薦該區域住宿/餐廳合作店家 (店名、電話、地址、優惠內容、連結至店家官網/臉書)

2. 經營品牌社群平台

- 執行方式：經營「一烈！海派過生活」LINE 官方帳號，吸引對部落旅遊有興趣的受眾加入，透過簡單問卷調查或依據粉絲行為，做分眾及分析，往後推動品牌活動時可精準投放，並搭配「品牌遊程推廣方案」工作項目推出集點活動、優惠券等行銷活動，並設計推播訊息。針對 FB 社群則以品牌傳遞為目的，接觸目標受眾後導流至 LINE 官方帳號。為活化利用粉絲專業和官方帳號，將即時更新工作假期、童部野放...等活動資訊以增加品牌活動的曝光度。

	作法目的	項目	內容	數量
LINE 官方	目的為顧客經營 搭配品牌活動 進行訊息推播 及辦理行銷活動，提高消費者黏著度。同時收集數據。	帳號 建置	基本資料建置，包含歡迎訊息、基礎自動回覆功能、會員標籤設定、商家檔案等	1 式
		訊息 推播	設計圖文訊息或多頁式訊息，進行推播	依品牌活動 需求發佈
		行銷 活動	搭配品牌活動規劃行銷活動，例如集點卡、優惠券、抽獎等	至少 2 式
FB 粉絲頁	目的為品牌形象 搭配內容行銷 提高消費者對 品牌的信任。	限時 動態	分享貼文跟短影音，或設計互動式限時動態，跟粉絲互動	每月發佈至少 4 篇
		短影 音	以 1~2 分鐘的短影音方式呈現，畫面搭配字幕及旁白	
		貼文 操作	包含品牌活動介紹或日常互動貼文等	

- 執行成果說明：

(1) LINE 官方經營

LINE 官方經營統計數據分析總表		
年/季	新增好友數	好友數
112/Q2 (4-6 月)	284	310
112/Q3 (7-9 月)	84	332
112/Q4 (10-12 月)	169	501
113/Q1 (1-3 月)	197	698
113/Q2 (4-6 月)	206	904
113/Q3 (7-9 月)	224	1,128
113/Q4 (10-12 月)	476	1,604
截至 113/12/3：好友人數 1,604 人		

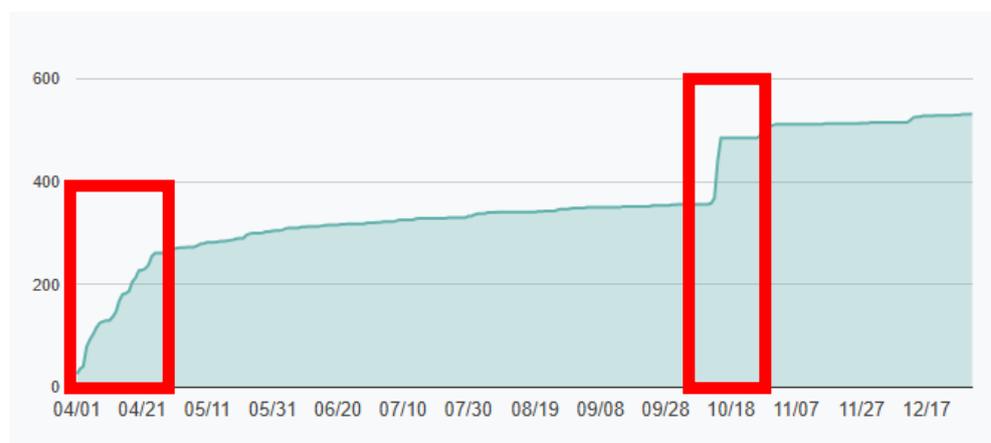
備註：數據會依照每天觀看人數變化不同，本報告數據資料為 112/04/01-113/12/10 擷取之資料。

LINE 成長曲線分析

112/04/01-112/12/31，共有兩波成長。

4 月份推動「海人家 X 雜貨店改造大賞」活動。

10 月參加「部落觀光嘉年華」活動，現場辦理推廣活動。

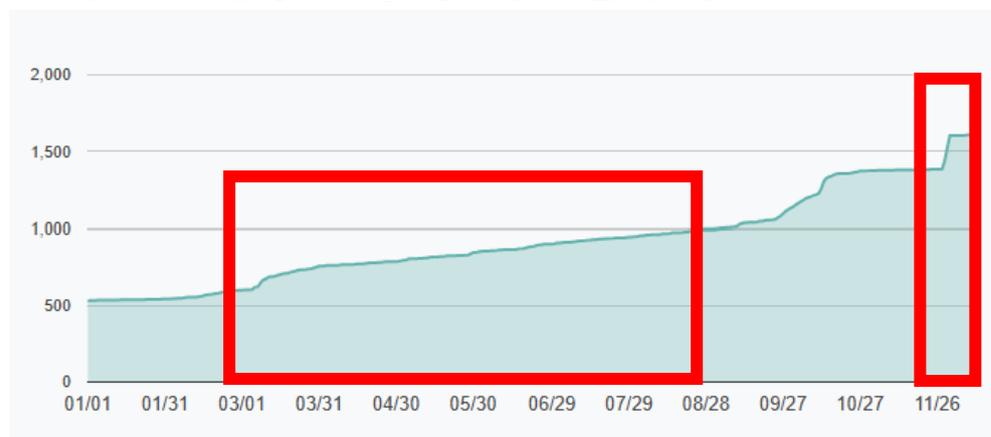


113/01/01-113/12/10，有三波成長。

3 月推出「海派玩家」活動，社群貼文帶來持續成長。

9 月底推動「海派秋 CHILL」活動，社群貼文帶來第二波成長。

11 月參加「部落觀光嘉年華」活動，現場辦理推廣活動。

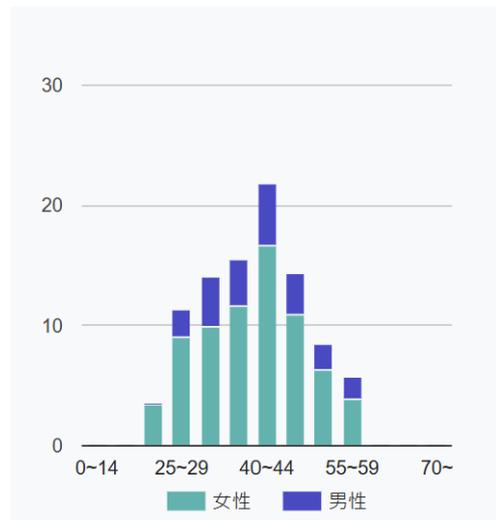
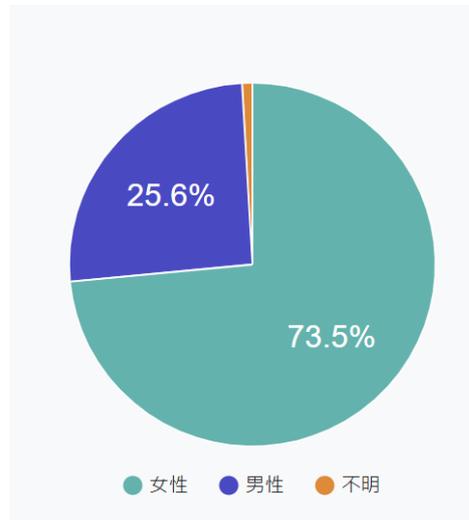


LINE 官方好友分析

好友居住城市前 3 个城市：台北市 22.3%；新北市 14.1%；高雄市 11.3%

性別：女性佔 73.5%；男性佔 25.6%

年齡：40~50 歲女性佔 27.5%；30~39 歲女性佔 21.5%；25~29 歲女性佔 9.0%



加入管道分析

各加入管道人數統計如下：

一烈!海派過生活 FB 貼文_海派玩家 | 261 人

一烈!海派過生活 FB 貼文_海派秋 CHILL | 265 人

海派測驗 | 27 人

海派玩家海報&摺頁 | 23 人

東海岸業者店家掛牌 | 20 人

2024 部落觀光嘉年華現場推廣 | 221 人

加入好友網址 / 行動條碼 / 按鍵 | 31 人

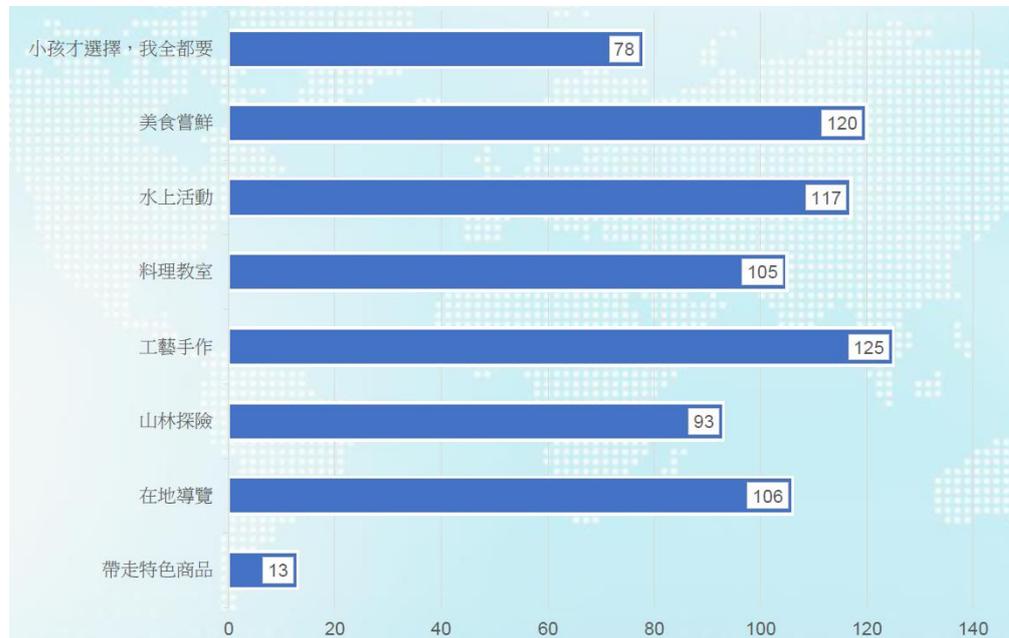
聯絡資訊分享(經由聊天室分享) | 11 人

聊天室中的按鍵(經由聊天室選單) | 4 人

其他 | 76 人

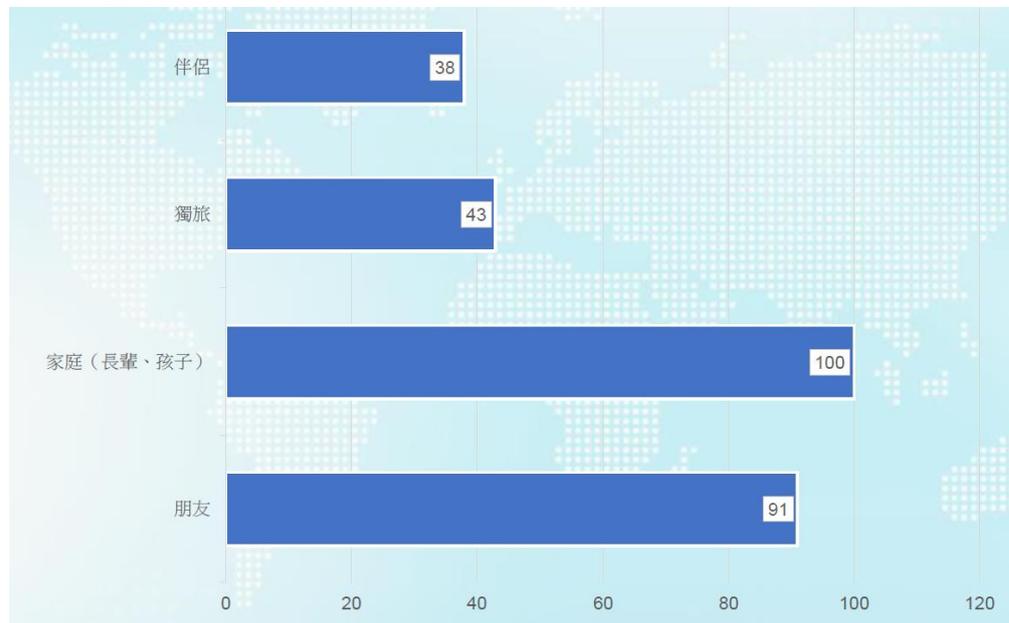
喜愛的體驗活動類型(共 757 人填答)

前三高票為工藝手作 125 人、美食嘗鮮 120 人、水上活動 117 人
顯示潛在客群更願意以美食或工藝體驗做為入門部落旅遊的嘗試，而對於東海岸的水上活動也具備吸引力。



喜歡跟誰來東海岸玩(共 272 人填答)

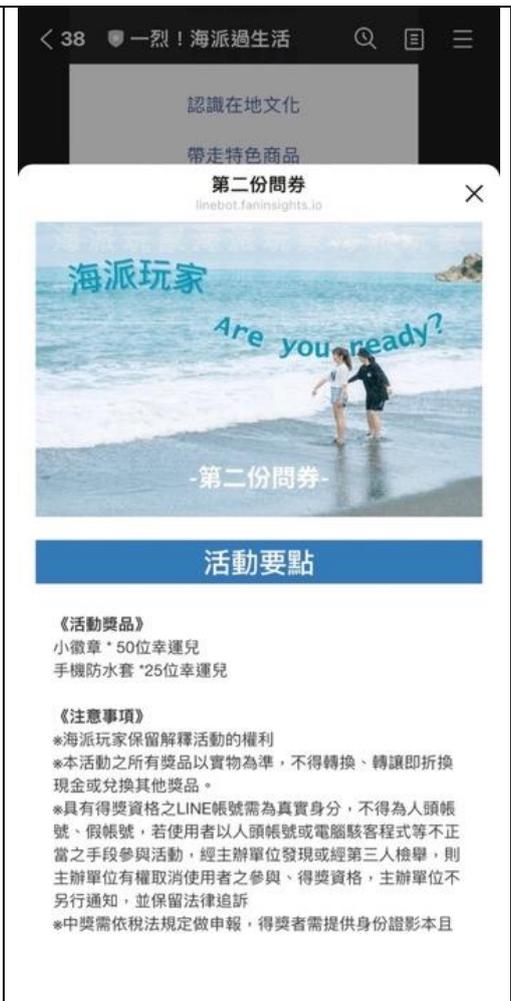
前三高票為家庭 100 人、朋友 91 人、獨旅 43 人
顯示潛在客群需要符合全年齡事的體驗服務，能夠符合長輩、小孩或同齡。



113 年 LINE 官方設定

帳號建置

歡迎訊息及問卷：首次加入好友將收到歡迎訊息及互動測驗(粉絲旅遊習慣調查，及基本資料調查，目的為會員標籤)，113 年串聯 API 系統，建置問卷及會員管理，並辦理問卷抽獎活動。



基礎自動回覆功能：設定主選單內容，已自動回覆功能提供資訊。

113 年更新圖文選單，內容包含海派玩家遊程介紹、常見 Q&A、限定優惠(業者優惠資訊)、品牌平台等等

限定優惠(業者優惠資訊)



海派玩家遊程介紹





會員標籤設定：包含年齡、感興趣的體驗方式等

標籤名稱	屬性	語言	定義	建立人員	建立時間	人數(Facebook)	人數(LINE)
18歲以下		中文		seastyle_travel	2024-03-04 16:45:39	0	0
19-25歲		中文		seastyle_travel	2024-03-04 16:45:51	0	1
26-35歲		中文		seastyle_travel	2024-03-04 16:46:00	0	8
36-45歲		中文		seastyle_travel	2024-03-04 16:46:09	0	7
46-55歲		中文		seastyle_travel	2024-03-04 16:46:20	0	2
56-65歲		中文		seastyle_travel	2024-03-04 16:46:27	0	2
65歲以上		中文		seastyle_travel	2024-03-04 16:46:35	0	0

訊息推播

傳送時間	內容	已傳送	已開封	點擊的用戶	有播放的用戶	完整播放的用戶
2024/06/21 20:02	陪你計劃旅程的星期五晚上...	183	114	-	88	-
2024/05/28 18:01	童部野放 暑期兒童營隊招生中!...	780	274	37	-	-
2024/03/15 12:35	海派玩家 現正熱賣中... 限量100名早鳥優惠...	660	376	-	-	-



112 年 LINE 官方設定

帳號建置

歡迎訊息：首次加入好友將收到歡迎訊息及互動測驗(目的為會員標籤)

基礎自動回覆功能：設定主選單內容，已自動回覆功能提供資訊。



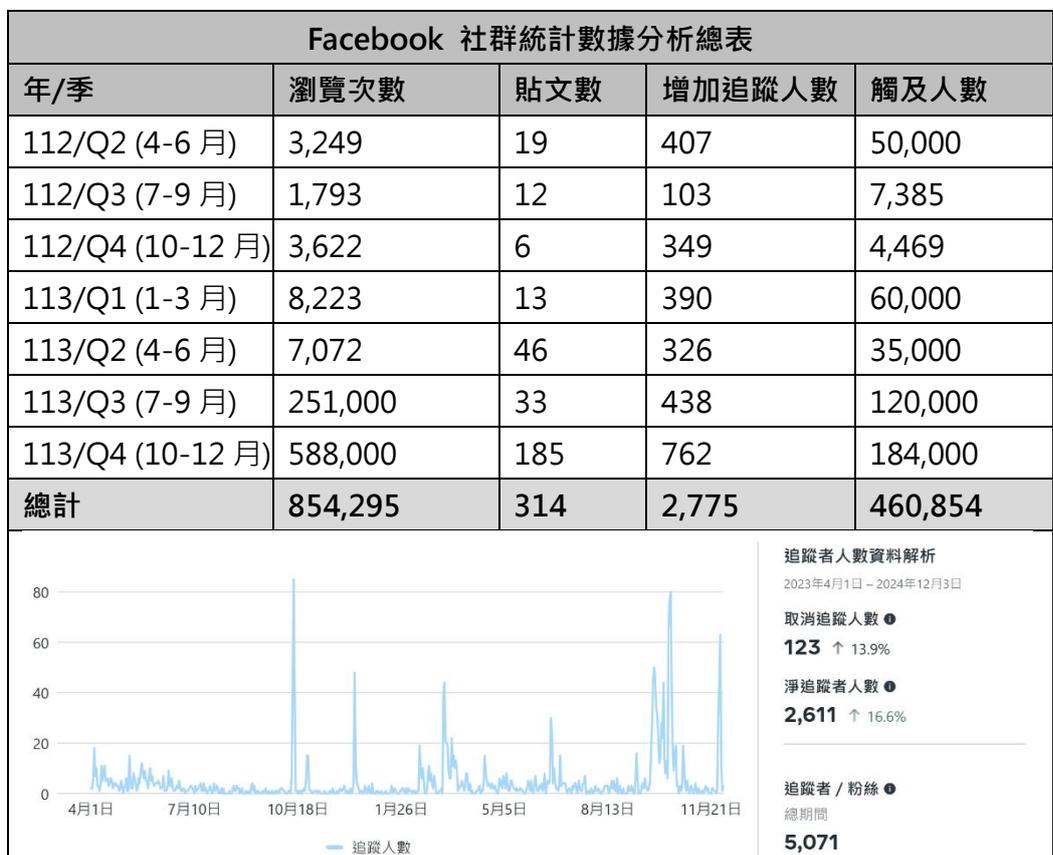
會員標籤設定：包含年齡、旗下品牌、感興趣的體驗方式等

設計互動測驗：粉絲旅遊習慣調查，及基本資料調查，目的為會員標籤。



傳送時間	內容	已傳送	已開封
2024/10/02 20:32	 秋chill市集體驗活動	1,061	327
2024/08/19 20:01	 海派報報，給你超海派的東岸小道消息	169	103
2024/06/21 20:02	 ♡陪你計劃旅程的星期五晚上♡	183	114
2024/05/28 18:01	 童部野放 暑期兒童營隊招生中! ...	780	274
2024/03/15 12:35	 海派玩家 現正熱賣中!! 限量100名早鳥優惠...	660	376
2023/10/13 09:30	 2023台灣部落觀光嘉年華 📅 拾載精彩 10/13 ~ 15即將登場...	150	89
2023/09/26 11:39	 雙十連假+w 花車孩子限定場!! 開賣啦! 童部野放特別推出!...	200	60
2023/08/04 16:50	 HI! 好久不見! 暑假已經過了一半，你還沒規劃旅遊行程嗎?...	326	217

(2) FB 粉絲專頁：於 112/4/1 至 113/12/3：3,788 個讚 • 5,071 位追蹤者
備註 1：貼文類型包含：限時動態、貼文、直播。



Facebook 社群貼文分析

觸及人數分析：

觸及人數共有三波高峰，第一次為 112 年 4 月推出「海人家 x 雜貨店改造大賞」活動，第二次為 3 月推出「海派玩家」活動，第三次為 9 月中推出「海派秋 CHILL」活動。



熱門內容前三名 (依觸及人數排序)

1. 秋 CHILL 市集系列活動-雙層巴士賞太平洋：觸及人數 8.9 萬
2. 秋 CHILL 市集-雙層巴士發車預告：觸及人數 6 萬
3. 童部野放比西里岸親子體驗活動：觸及人數 5.4 萬

熱門內容 (依觸及人數排序)

加強推廣內容

查看所有內容



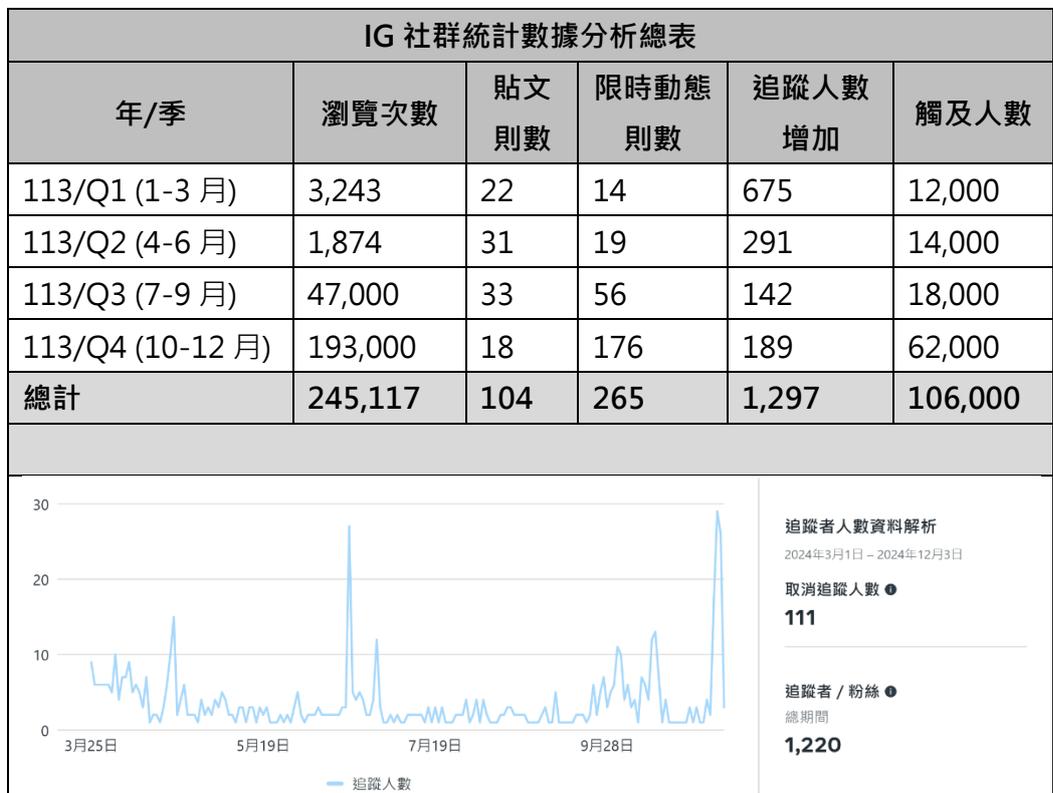
* 以上觸及均包含廣告投放成效

熱門內容格式：

由下表可得知，受眾對於有「相片」的內容更感興趣。



(3) IG 商業帳號：於 112/3/1 至 113/12/3：1,220 位粉絲；33 位追蹤
備註 1：於 113 年 3 月開始經營 IG 社群。



Instagram 社群貼文分析

觸及人數分析：觸及人數共有三波高峰，第一次為 3 月推出「海派玩家」活動，第二次為「海派玩家」第二波銷售宣傳，第三次為 9 月中推出「海派秋 CHILL」活動並密集發布限時動態。



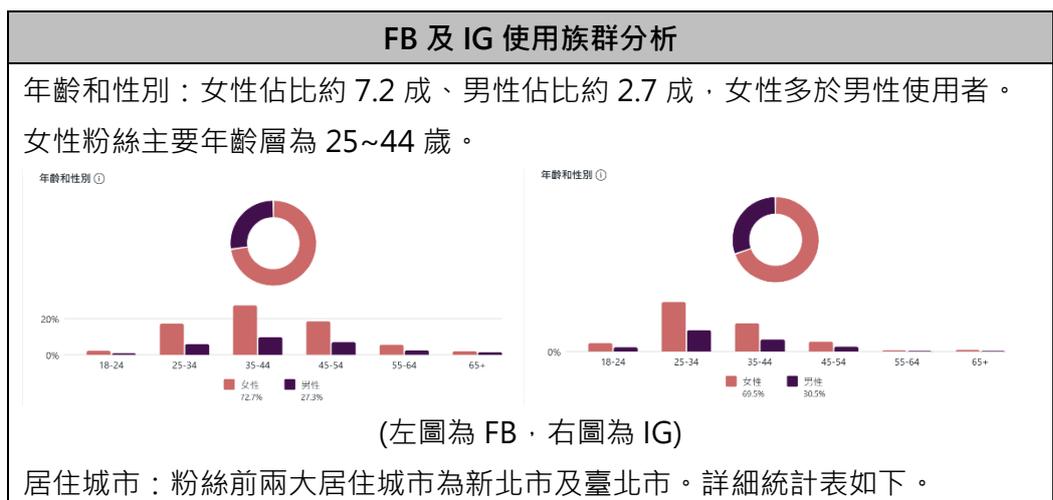
熱門內容前三名 (依觸及人數排序)

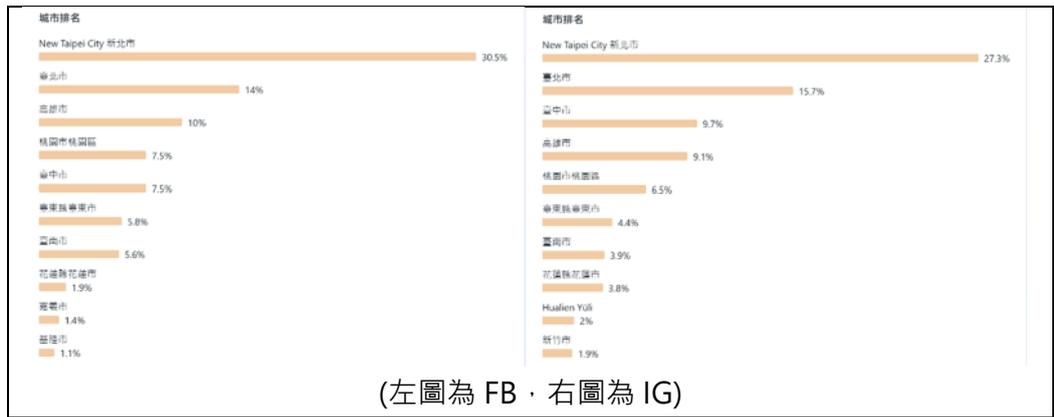
- 1.海派玩家-形象影片：觸及人數 1.2 萬、瀏覽 2 萬次、互動 78 次
- 2.海派玩家-活動預告：觸及人數 9 千、瀏覽 1.3 萬次、互動 66 次
- 3.海派玩家-正式開賣：觸及人數 1.3 千、瀏覽 105 萬次、互動 79 次

熱門內容 (依觸及人數排序) 加強推廣內容 查看所有內容

<p>#陪你計劃旅程的星期五晚上... 5月31日 5:01 1.2 萬 38 1</p>	<p>解放自己來趟旅行吧! 海納百川, 不管是開... 3月4日 7:53 9,092 51 0</p>	<p>News 海派玩家 正式開賣... 3月7日 20:17 1,351 44 0</p>	<p>News 秋Chill市集 毛孩篇 9月9日 5:30 1,347 28 0</p>	<p>海派秋Chill系列活動... 9月26日 6:31 1,311 24 0</p>
---	--	--	---	--

* 以上觸及均包含廣告投放成效





3. 品牌客服機制建立

- 執行方式：客服機制的設計以「即時回覆基礎問題」為目的解決日常客服常見問題，因此利用平台的自動回覆訊息功能進行關鍵字設定，達到目的，而較複雜或需客製化的問題則由手動回應訊息(真人客服)進行應對。



- 執行成果說明：完成 LINE 官方自動回應訊息、FB 粉絲專頁真人客服服務。

(1) LINE 官方自動回應訊息

透過串接 API 的方式建置「海派玩家」品牌活動 Q&A 自動回應訊息，達到自動化客服機制，相關 Q&A 內容如下：

圖文 選單 按鈕	第一層訊息	第二層訊息	第三層訊息
常見 Q&A	(多頁訊息) 1.參加資格 2.活動體驗 資訊 3.報名方式 4.交通資訊	參加資格 (多頁) 1. 想知道 年齡限制~ 2. 一個人 可以報名 嗎? 3. 寵物可	(文字訊息) 「海派玩家」沒有年齡限制，部落體驗內容不盡相同，則有不同的年齡限制，詳細的說明參考各個部落的介紹頁面唷！
			(文字訊息) 只要是對部落/原住民文化有興趣，或是想要體驗東海岸的自然環境的朋友，無論是一個人，或是一群人，場次名額符合你的需求，即可報名！

	<p>一起參與嗎？</p>	<p>(文字訊息)</p> <p>「海派玩家」非包團預約的體驗活動，每個場次都會有其他的的朋友一同參與，為維護體驗品質，也讓你可以玩得更盡興，暫不接受毛小孩參與。</p> <p>若是直接包團預約，想攜帶毛寶貝，則可提前透過 line 官方客服/臉書粉絲專頁私訊詢問！</p>
<p>活動體驗資訊 (多頁)</p> <p>1.什麼時間可以玩~</p> <p>2.海派玩家有哪些體驗活動呢？</p> <p>3.還不夠！想預約其他部落體驗怎麼辦~</p>	<p>(文字訊息)</p> <p>「海派玩家」從 113 年 4 月到 10 月，每個週一到週五天都有部落可以玩！每個體驗時間不太一樣，大約落在半日以內 (2.5-5 小時)</p> <p>(文字訊息)</p> <p>本次共有 12 條主題路線選擇，包含：</p> <ul style="list-style-type: none">  海派獵人玩家  海派療癒玩家  海派藍草玩家  海派編織玩家  海派咖啡玩家  海派藥草玩家  海派河口玩家  海派潮間帶玩家  海派浪花玩家  海派藝術玩家  海派山林玩家  海派樹皮玩家 <p>整個東海岸從北到南都有部落可以選擇！</p> <p>詳細的體驗內容歡迎參考各個介紹頁面。</p> <p>(文字訊息)</p> <p>部落其他精彩的體驗內容，可以參考官網「海派推薦」的部落體驗介紹。每個部落的預約條件都有一些不同，詳情請直接洽詢相關部落詢問，聯絡方式也都有在「海派推薦」的頁面裡唷！</p>	
<p>報名方式 (多頁)</p> <p>1.如何報名體驗活動？</p> <p>2.怎麼知道有無成團及</p>	<p>(文字訊息) 進入活動介紹頁面</p> <ul style="list-style-type: none">  點選「我要報名」的按鈕  即可選取預約日期及填寫報名資料  完成付款  收到報名確認信 (附件含海派優惠碼)  完成報名！ 	

		<p>報名成功~ (文字訊息)</p> <p>3.海派優惠碼如何使用?</p> <p>4.支付須知</p>	<p>(文字訊息)</p> <p>所有活動皆為兩人成團，報名時可參考剩餘名額了解該場次報名狀況，活動將於體驗日期前五日確認是否成團。若有成團將不另行通知，活動日前一天會發出行前提醒 E-mail；若不成團，將以 E-mail 通知，透過系統全額退款。</p>
			<p>(文字訊息)</p> <p>只要報名海派玩家任一場活動，即可獲得一組「海派優惠碼」，可於我們的合作夥伴店家/民宿中使用，獲得專屬優惠(各民宿/店家的優惠詳情可參考報名頁面中「海派好夥伴」的店家介紹)！本次合作店家超過 30 家，使用方式在完成報名，收到 E-mail 的時候就會附上說明囉！</p>
			<p>(文字訊息)</p> <p>所有活動皆需事先完成付款，付款方式包含信用卡、虛擬 ATM 匯款、Google Pay、Sumsung Pay，恕不接受現場付現~報名之後若要取消，相關規則如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ! 活動當天請準時報到，逾時不候，亦不退費。 ! 活動日期 0-3 天之間取消，收取全額費用，恕不退款。 ! 活動日期 4-20 天之間取消，收取手續費 30%。 ! 活動日期 21 天以上取消，收取手續費 10%。 ! 如因天災等不可抗力因素，主辦單位將主動聯繫延期或退款。 ! 本活動若遇不可抗拒之因素，主辦單位保有調整、修改活動之權利。
		<p>交通資訊</p>	<p>1.(文字)：報名參與「海派玩家」的夥伴，需要自行到達指定的集合地點(各個活動的集合地點都有在相關頁面中敘明)。</p> <p>2.其他搭乘方式(多頁)：預約「共乘東海岸」(+連結)、搭乘統聯客運(+連結)、搭乘興東客運(+連結)</p> <p>3.公車資訊圖片</p>

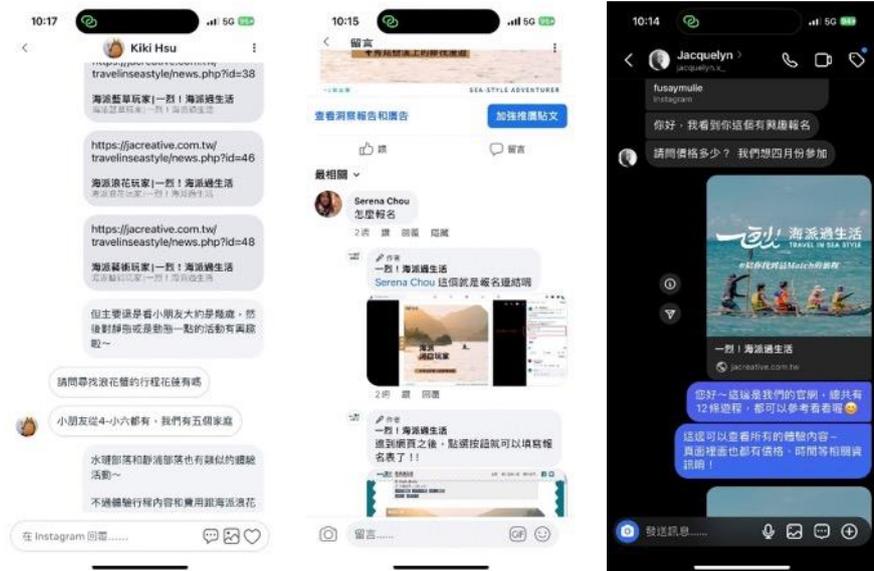
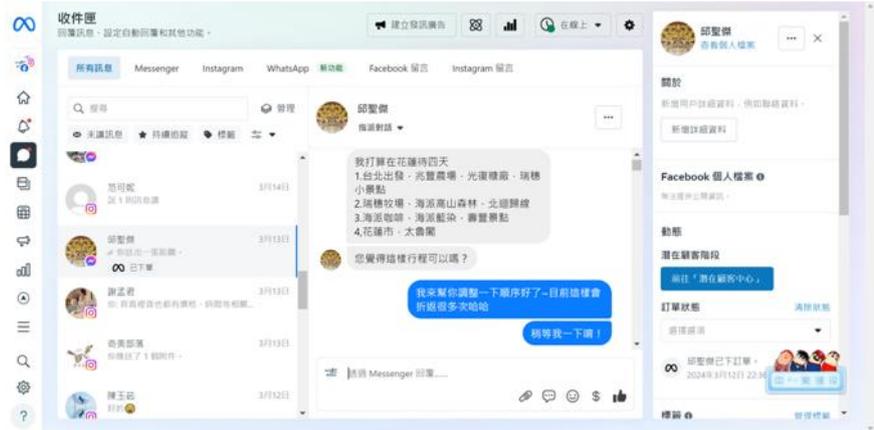
實際畫面如下：



(2) FB 粉絲專頁真人客服服務

對外角色

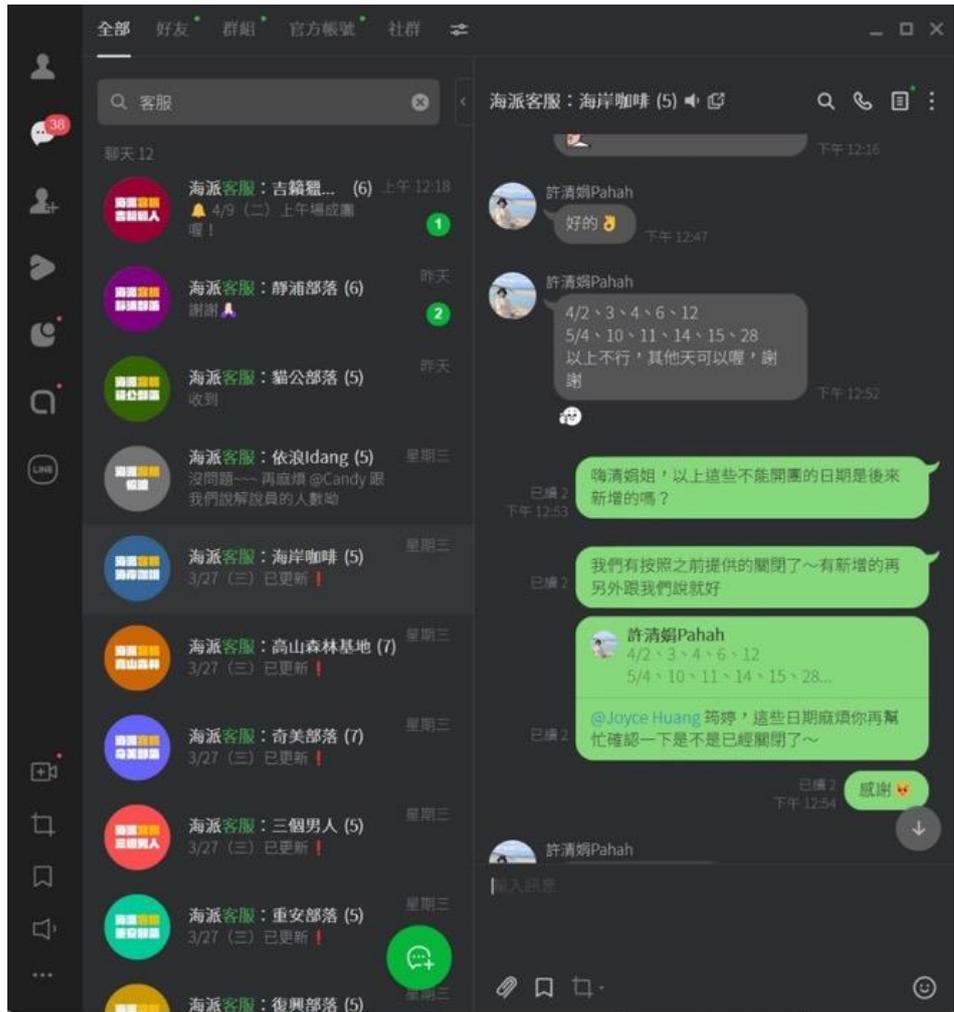
- I. 多元平台，統一窗口：提供旅遊諮詢服務，以及處理遊客報名相關事宜
臉書、IG、官方 Email 等社群平台及聯絡資訊皆由統一客服人員協助處理整合。對外提供遊客旅遊諮詢服務，由窗口統一回復旅客對「海派玩家」或東海岸各部落旅遊訊息，以及在遊客有需求的情況下，提供旅遊路線建議等服務。



- II. 協助處理所有報名付款、退費、修改訂單等相關事宜。
- III. 「海派玩家」活動前寄發行前通知提醒遊客參與活動。

對內角色

- I. 針對遊客資訊洽詢的旅遊狀況，協助溝通各部落。
- II. 每週匯報下週報名狀況，請部落一同協助宣傳集客。
- III. 彙整遊客資料，提供各部落報到、聯絡遊客使用。



4月4日	星期四	吉鎮漁人學校	海派漁人玩家			
		高山森林基地	海派療癒玩家-猴子爬+手刨筷	0		
			海派療癒玩家-漁人分享刀			
		復興部落	海派藍草玩家			
		貓公部落	海派編織玩家-上午場	0		
			海派編織玩家-下午場	0		
		海岸咖啡	海派咖啡玩家	0		
		奇美部落	海派華藝玩家			
		靜浦部落	海派河口玩家			
		依浪	海派潮閣帶玩家			
		三個男人	海派浪花玩家			
		重安部落	海派野溪玩家	0		
4月5日	星期五	比西里岸	海派藝術玩家	0		
		米麻岸	海派樹皮玩家	0		
		吉鎮漁人學校	海派漁人玩家			
		高山森林基地	海派療癒玩家-猴子爬+手刨筷	0		
			海派療癒玩家-漁人分享刀			
		復興部落	海派藍草玩家			
		貓公部落	海派編織玩家-上午場	0		
			海派編織玩家-下午場	2	1	
		海岸咖啡	海派咖啡玩家	0		
		奇美部落	海派華藝玩家			
靜浦部落	海派河口玩家					
依浪	海派潮閣帶玩家					
三個男人	海派浪花玩家					
重安部落	海派野溪玩家	2	1			

(二) 品牌遊程推廣方案

【工作要求】

針對現有海派遊程規劃推廣活動（例如線上行銷活動、遊程包裝上架、線下節慶式活動等），以促進部落遊程推廣，創造話題，建議可搭配聯盟運作小組年度目標進行規劃。

- 執行方式：與聯盟運作小組搭配，協助聯盟運作小組將該年度所欲推動之遊程，透過聯盟運作小組共識會議，研擬整體行銷策略與方案。
- 執行成果說明：完成 1 式，累計 264 人次、76 團。
經與聯盟運作小組成員研擬，113 年將繼續以經營散客市場，建立常態模式及培養客群為目標，於週間（星期一至五）推出可供散客報名之部落體驗活動，且成團人數均統一訂定為 2 人。除原有聯盟運作小組之成員外，更擴大招募，邀請有興趣之東海岸遊程業者加入，另外結合異業如：旅宿、餐飲業者進行串聯合作，擴大服務完整性，滿足一般散客旅遊需求。

品牌名稱	海派玩家
品牌 Slogan	+1 就出發
活動期程	可預約體驗期間：113 年 4 月~10 月
上架開賣日期	113 年 3 月 8 日
目標客群	<ul style="list-style-type: none"> ■ 年齡（預約/訂購人）：30 歲~50 歲 ■ 女性 ■ 高知識分子/對原住民文化有興趣者 ■ 家庭/親子旅遊 ■ 對戶外活動有興趣者。
品牌論述	<p>輕輕鬆鬆走進部落，用全新的視角認識台灣吧！</p> <p>依傍大自然而孕育的生活方式；與都市截然不同的生活節奏，部落裡的每一寸時光都值得你來品味。</p> <p>加入「海派」，約了朋友，約了伴侶，約了家人，用最雀躍的心情踏上旅程。</p> <p>成為「玩家」，各種療癒的、新奇的、好玩的、愜意的體驗隨你挑選，在部落的陪伴下解鎖各種技能新知。</p> <p>來東海岸，就是要跟別人玩得不一樣。</p> <p>海派玩家，+1 就出發！</p>

海派玩家標準 Logo 與標準輔助色



色彩計畫

C100 M50 Y20 K40	C85 M0 Y30 K0	C30 M50 Y70 K0
C70 M0 Y100 K0	C0 M55 Y100 K0	C100 M0 Y0 K0

縮小使用



設計理念



交織的
文化交流



旅行的
山巒曙光



簡單的
+1 就出發



療育的
迎風海浪

以部落主題旅遊為號召的輕旅行，以標準字為主軸穿插著符號，
象徵旅行有著更豐富的行程與體驗

延伸運用



除了針對上述創新遊程品牌「海派玩家」進行完整的品牌規劃之外，同時亦為此品牌量身打造了針對性的推廣方案。

(1) 系列形象照暨視覺設計規劃

針對目標客群之喜好進行平面視覺企劃，透過圖像與消費者溝通品牌核心價值。如：

■ 「簡單」

一次匯聚 12 條主題路線，囊括東海岸各部落遊程業者之體驗內容，一站式的報名提供便利性。

■ 「低門檻」

2 人成團；半日以內行程；天天都有活動，是最低的部落旅遊門檻。

■ 「打開部落文化大門」

本品牌囊括的部落體驗皆為該部落最具代表性之體驗活動，透過遊程可以輕鬆有趣地認識部落文化。



(2) 遊程業者擴大招募

為了落實地方共好，同時聚集地方能量以擴大效益，本次「海派玩客」遊程推廣方案開放有意願合作之遊程業者加入，配合聯盟運作小組所達成之共識，提供相應行程體驗內容，一同上架對外進行行銷宣傳。相關說明會已於 112 年 12 月 12 日辦理，報名開放受理至 112 年 12 月 31 日，共有 10 個單位報名。經 113 年 1 月 5 日第三次聯盟運作小組會議，由小組成員共同討論，針對報名者所提供的遊程內容、價格、加入目標與理念等面向進行綜合評估，決議入選單位，並於 113 年 1 月 15 日公佈相關結果。

遊程業者招募簡章

海派玩客招募簡章

113 年部落遊程推廣方案-海派玩客

招募簡章

1. 招募對象：凡具有合法經營權之遊程業者，均可報名參加。

2. 報名資格：須具備合法經營權，並持有相關執照。

3. 報名日期：自即日起至 112 年 12 月 31 日止。

4. 報名地點：海派玩客聯盟運作小組辦公室。

5. 報名方式：請將報名表及相關資料，寄至聯盟運作小組辦公室。

6. 審核程序：聯盟運作小組將對報名者之資格及遊程內容進行審核。

7. 入選標準：審核通過者，將獲准加入海派玩客聯盟。

8. 合作權益：入選業者將享有聯盟成員之各項權益。

9. 其他事項：詳見本簡章之其他條文。

招募簡章

1. 目的：為擴大海派玩客品牌影響力，吸引更多業者加入，共同推廣部落旅遊。

2. 宗旨：以誠信、專業、服務為宗旨，為消費者提供優質旅遊體驗。

3. 招募簡章

3.1 招募對象：凡具有合法經營權之遊程業者，均可報名參加。

3.2 報名資格：須具備合法經營權，並持有相關執照。

3.3 報名日期：自即日起至 112 年 12 月 31 日止。

3.4 報名地點：海派玩客聯盟運作小組辦公室。

3.5 報名方式：請將報名表及相關資料，寄至聯盟運作小組辦公室。

3.6 審核程序：聯盟運作小組將對報名者之資格及遊程內容進行審核。

3.7 入選標準：審核通過者，將獲准加入海派玩客聯盟。

3.8 合作權益：入選業者將享有聯盟成員之各項權益。

3.9 其他事項：詳見本簡章之其他條文。

北區 (2 家)				
1	單位名稱	阿美族社區營造協會	部 落	復興部落
	團隊人數	7 人	遊程經營年資	5 年多
	體驗費用	成人 \$ 1200/人 ; 小孩 (6-12) \$ 600/人		
	體驗內容	藍草故事分享、藍染體驗、作品分享、部落小點		
2	單位名稱	海岸咖啡	部 落	豐富部落
	團隊人數	4 人	遊程經營年資	5 年多
	體驗費用	成人 \$ 1280/人		
	體驗內容	部落導覽、手烘咖啡豆體驗、品嚐手沖咖啡		
中區 (2 家)				
1	單位名稱	Idang 依浪	部 落	靜浦部落
	團隊人數	4 人	遊程經營年資	5 年多
	體驗費用	成人 \$ 650/人 ; 小孩 (6-11) \$ 350/人		
	體驗內容	阿美族人文介紹、石梯坪地質導覽、潮間帶踏查		
2	單位名稱	三個男人	部 落	長光部落
	團隊人數	7 人	遊程經營年資	5 年多
	體驗費用	成人 \$ 1900/人 ; 小孩 (4-12) \$ 1400/人		
	體驗內容	山上/部落/海邊體驗(3h) 、用餐(2h)		
南區 (6 家)				
1	單位名稱	米麻岸 Mima' an	部 落	都蘭部落
	團隊人數	3 人	遊程經營年資	8 年多
	體驗費用	毛球\$690/人、樹皮\$590/人、皮飾品\$490/人		
	體驗內容	手作體驗 (毛球掛飾、手敲樹皮卡套、皮飾品)、文化故事分享		
2	單位名稱	比西里岸創意有限公司	部 落	比西里岸部落
	團隊人數	4 人	遊程經營年資	10 年多
	體驗費用	單項體驗-漂流木小羊\$600/人		
	體驗內容	部落巡禮、小羊 DIY、西里套餐、(PAWPAW 鼓表演)		
3	單位名稱	博愛社區發展協會	部 落	重安部落
	團隊人數	6 人	遊程經營年資	尚未開始
	體驗費用	成人 \$ 1600/人 ; 小孩 (6-12) \$ 800/人		
	體驗內容	藍部落導覽、溯溪、風味餐、咖啡沖煮體驗及下午茶		
4	單位名稱	麒麟東弓箭場	部 落	麒麟部落

北區 -1家-	樂炒殿	滿千打 95 折	0 組客人使用 行銷宣傳力道需加強
中區 -6家-	馨家小廚	來店送涼拌小菜，滿 1500 打 9 折	0 組客人使用 應該是大環境影響較 多
	禾多小酒館	張啤酒優惠價\$150	0 組客人使用 今年整體旅客少，無 法提供回饋
	在海一芳咖啡	飲料折 10 元，臉書 拍照打卡贈小點心	0 組客人使用
	舞嗨 Wohay	茶類、咖啡飲品 9 折 優惠	0 組客人使用
	巨大少年咖啡 店	買咖啡豆送同品項手 沖一杯	0 組客人使用
	三個男人	餐飲 95 折優惠	0 組客人使用 今年大環境影響很 多，北回即將完工， 可以將力量放在明年 暑假，繼續推動
南區 -6家-	阿亮海產店	招待當季時蔬一盤	0 組客人使用
	阿汶平價海鮮 小吃	贈送小禮品	0 組客人使用
	旗遇海味	提供招待特色點心(鬼 頭刀蛋捲或旗福餅)	3 組客人使用
	成功海銀行	9 折優惠	0 組客人使用 明年可搭配海派折扣 卷可以吃或是買周邊 的店家
	群芳樓	招待當季時蔬一盤	0 組客人使用
	都蘭食堂	95 折優惠	0 組客人使用
住宿業者 (21 家)			
區域	業者	優惠內容	成效
北區 -5家-	錦水山海莊民 宿	95 折優惠	0 組客人使用
	純粹愛大海	每房最高折 500 元	0 組客人使用

	海放你基地	純租帳篷方案 8.5 折優惠 (除連假外)	0 組客人使用
	Noosa 海岸行館	第二晚 5 折 (房價依官網價格為準)	0 組客人使用
	水 · 樹 AQUATREE RESORT	住宿 95 折·若額外訂餐則加贈精美禮品乙份。	0 組客人使用 客人來到民宿後才知道活動·有興趣但無法馬上預約。 客人反應五六日沒開團很可惜。
中區 -8 家-	石梯 33 號民宿	95 折優惠	0 組客人使用
	加走灣旅店	週日- 四 9 折、週五-六 95 折 (除國定假期、連續假期)	0 組客人使用
	米粒教育家民宿	每房最高折 200 元	0 組客人使用
	晨天長光	在海一芳咖啡 9 折卷	0 組客人使用
	藍色珊瑚礁民宿	每房最高折 200 元	0 組客人使用 多數客人選擇使用政府補助
	跑者之家民宿	四人套房第三晚免費	0 組客人使用
	歪歪斜斜民宿	9 折優惠	0 組客人使用
	鳳奶客棧民宿	贈送入住伴手禮	0 組客人使用
南區 -8 家-	6 號交響曲民宿	9 折優惠	0 組客人使用
	睿凡的家民宿	每房最高折 200 元	0 組客人使用
	小心沙發	招待指定飲品 1 瓶	0 組客人使用
	寂里雅嵐民宿	海景雙人房 1 晚 95 折、2 晚 9 折 (暑假期間除外) 暑假期間：贈送自家小農栽種「無毒乾燥金針」一包	0 組客人使用 客人看到活動後·都有意願明年來可以預約。
	呼喊海洋	85 折優惠	0 組客人使用

	都蘭泛札萊民宿	房價 700 元再打 9 折優惠	0 組客人使用
	禾風新棧度假飯店	依人數加贈自助式早餐、賽車體驗券	0 組客人使用
	知本金聯世紀酒店	每房現折 200 元	0 組客人使用
交通業者 (1 家)			
區域	業者	優惠內容	成效
南區 -1 家-	捷旅機車出租行	指定車款訂價折\$100	0 組客人使用

(4) 重安部落個別輔導 (優規)

本次參與海派玩家，為重安部落初次啟動旅遊產業，正式對外經營，接待旅客。本次協助重安部落設計完善「海派野溪玩家」，透過工作坊方式，引導部落夥伴思考與設計遊程的導覽解說主軸內容，以確保重安部落的遊程體驗能達到相應品質。

場勘踩線	113 年 01 月 19 日
出席人員	重安部落：楊忠雄、林雅各、李慧珠、楊品楹、陳曉芊、楊國隆 雅比斯：陳亮禧、景薇霖、趙筠、楊成國
訪視重點	<ul style="list-style-type: none"> ● 海派野溪玩家體驗內容內部試遊 ● 重安部落宣傳照拍攝
現況照片	
	
遊程設計工作坊	113 年 01 月 23 日
出席人員	重安部落：楊忠雄、林雅各、李慧珠、楊品楹、陳曉芊、楊國隆、林美晶 雅比斯：陳亮禧、景薇霖、趙筠、楊成國
討論重點摘要	迎賓 發上山的包包(點心、咖啡-用保溫瓶裝、小刀、竹杯、手套)

#晉階佩刀、年齡階級訓練的工具 etc

#歡迎詞(導覽員自我介紹)、今日流程、注意事項
(廁所、補水 etc)

導覽路線

■ 活動中心

#什麼是重安部落(什麼族群、部落名字 etc)

#國小的歷史(霍亂的歷史)

■ (2)橋

#介紹橋 (歷史、造橋的工法 etc)

#阿美族溪邊文化 (採集、生物、飲食 etc)

#小時候的故事(遊覽車丟糖果、小朋友跳水)

■ (3)炸彈鐘

#舊址遷徙 (日本人來統一管理，才遷至現址)

#由來、功能

■ (4)nalomaan(接駁點) 私人轎車 or 貨車

沿途導覽內容(沿途解說不停留不下車)

#舊部落原址

#咖啡園 (咖啡後製廠、部落重要物產)

■ (5)重安農場(入山口)

#年齡階級訓練(成年禮)

#入山儀式

■ (6)沿途導覽內容

#植物、野菜介紹

#採集月桃葉(作為點心器皿)

■ (7)大石壁

#小時候的故事

#猴子、山羌

#獵人文化分享

■ (8)自由時間(30 分鐘)

#吃點心

#休息、拍照

活動結束

裝備回收、海派打卡/問卷

代辦事項：

	停車場引導(人工/指示牌 etc)、導覽員服裝(背心/情人袋)、確認甜點、背包款式及內容物
現況照片	
	
遊程設計工作坊	113 年 02 月 19 日
出席人員	重安部落：楊忠雄、林雅各、李慧珠、楊品楹、陳曉芊、楊國隆、林美晶 雅比斯：陳亮禧、景薇霖、楊成國、趙筠、姚青妤
討論重點摘要	<p>1. 開場迎賓</p> <ul style="list-style-type: none"> • 要記得提醒裝水、廁所等事項 • 要記得介紹包包內容物 <p>2. 部落導覽</p> <ul style="list-style-type: none"> • 台 11 線車輛來往多，導覽員音量太小，需準備小蜜蜂/大聲公 • 導覽解說過程可準備輔助照片 • 炸彈鐘，建議設計橋段讓遊客體驗敲鐘；若擔心影響到部落，可用影片替代 <p>3. 野溪體驗</p> <ul style="list-style-type: none"> • 導覽的植物內容要確保正確性 • 過細流的時候可以增加一兩個小體驗，如：找螃蟹 • 砍竹子的時候要提醒遊客保持安全距離
現況照片	



(5) 12 條主題遊程包裝&上架

針對各部落/單位所推出的體驗內容，針對其內容、價格等細節提供建議，協助調整為符合散客市場需求之商品。同時，協助各個單位以其特色，搭配品牌行銷策略做整體包裝，匯整製作系列形象視覺、撰寫文案，並協助上架至活動平台進行販售。

單位	活動主題及內容	價錢		報名連結
		成人	兒童	
吉籟獵人學校	海派獵人玩家 #學習水璉部落獵人技能	1200	4 歲同成人	https : //newpacific1.rezi o.shop/zh- TW/product/EPD NXE
高山森林基地	海派療癒玩家-猴子爬+手刨 筷 #走進高山森林基地，用山 林療癒自己	1800	4 歲同成人	https : //newpacific1.rezi o.shop/zh- TW/product/04T YLQ
	海派療癒玩家-獵人分享刀 #海岸布農族的磨刀靜心術	1800	4 歲同成人	
阿美族社區 營造協會	海派藍草玩家 #到復興部落學藍染，走進 植物染的世界	1200	6-12 歲 600	https : //newpacific1.rezi o.shop/zh- TW/product/CDP HVZ
海岸咖啡	海派咖啡玩家 #咖啡控天堂！直火烘烤的 咖啡就是要配山海美景	1280	4 歲同成人	https : //newpacific1.rezi o.shop/zh- TW/product/QSC IOM
豐濱社區發 展協會	海派編織玩家 #跟著貓公部落一起用輪傘 草做編織	1600	8 歲同成人	https : //newpacific1.rezi o.shop/zh- TW/product/NGJ W6G

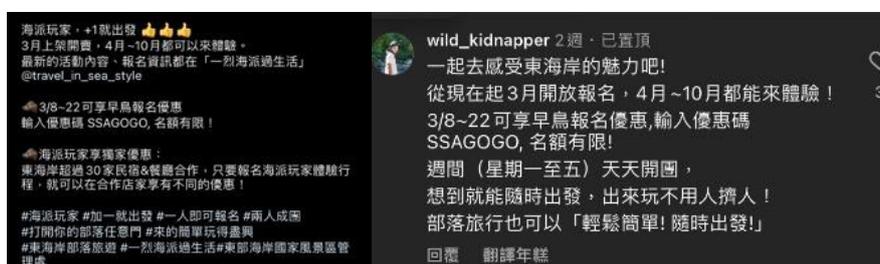
奇美部落文化發展協會	海派草藥玩家 #最 Chill 就是奇美部落·藥草足浴泡起來	1200	6-11 歲 960	https : //newpacific1.rezi o.shop/zh- TW/product/YGP BMQ
下鄉行動工作室 (Idang 依浪)	海派潮間帶玩家 #依浪帶你認識隱藏在潮間帶的阿美族冰箱	650	12 歲同成人	https : //newpacific1.rezi o.shop/zh- TW/product/AN DYZI
靜浦社區發展協會	海派河口玩家 #來靜浦部落划膠筏·秀姑巒溪必備技能必須學	1200	6-12 歲 960	https : //newpacific1.rezi o.shop/zh- TW/product/4NE L3H
三個男人	海派浪花玩家 #孩子們看過來！三個男人帶你浪花裡尋寶	900	4 歲同成人	https : //newpacific1.rezi o.shop/zh- TW/product/CR WBSY
比西里岸創意有限公司	海派藝術玩家 #來比西里岸來趟悠哉休閒的藝術小旅行	980	6 歲同成人	https : //newpacific1.rezi o.shop/zh- TW/product/TP5 NXN
博愛社區發展協會	海派野溪玩家 #重安部落首度登場·帶你走進都威溪山林	900	12 歲同成人	https : //newpacific1.rezi o.shop/zh- TW/product/QPE NLM
米麻岸工作室	海派樹皮玩家 #都蘭部落米麻岸帶你敲樹皮解放壓力	890	7 歲同成人	https : //newpacific1.rezi o.shop/zh- TW/product/XJG WJ2

(6) 促銷活動設計及操作

I. 早鳥優惠：

推出早鳥優惠創造活動熱度及話題，12 為 KOL 皆於影片內文或至頂留言處宣傳早鳥優惠方案。

優惠方案為 2024/3/8~2024/3/31 完成報名，結帳時輸入折扣碼 SSAGOGO，即可享有每單折價 200 元，限量 100 名(已使用 8 名)。



II. 兒童節方案

推出兒童節活動方案，方案內容為凡報名 4 月份任一場體驗，即贈送涼感巾一條。



III. 第二波海派加碼折扣：

0403 花蓮地震後報名受影響，為鼓勵遊客 7~10 月前往花東，推出「海派玩家」遊程加碼折扣，並搭配花東國旅住宿補助及海派專屬優惠，主打三種優惠可同時使用。

「海派玩家」遊程加碼折扣方案為 2024/7/1~2024/10/30 完成報名，結帳時輸入折扣碼「GOGOGO」，即可享有每單折價 200 元，數量有限，用完為止(使用人數：20 人)。



(7) 現場體驗服務流程優化

為輔助各部落導覽解說員於海派玩家遊程時能更順暢地進行品牌介紹並進行宣傳推廣，故製作導覽解說員輔助小包並提供給各部落，內容包含品牌介紹輔助手卡、海派優惠手冊、拍照打卡手拿牌、問卷 QRcode，詳細內容如下：

	<p>品牌介紹輔助手卡 內容包含「一烈海派過生活」的旗下品牌介紹，以及海派玩家的 Q&A 常見問題合集。</p>
	<p>海派優惠手冊 內容包含海派玩家優惠憑證的使用方式，以及北、中、南區合作業者的店家資訊。</p>
	<p>拍照打卡手拿牌 提供各部落 3 種款式的手拿牌，內容包含「海派玩家」品牌 LOGO、「+1 界出發!」、各部落遊程特色手拿牌，讓遊客可以打卡拍照增加部落曝光度。</p>
	<p>問卷 QRcode 提供各部落 A4 雙面 QRcode，正面內容為 Google 表單遊程滿意度問卷，並於背面提供品牌官網與 LINE 官方以及 Instagram 帳號連結。</p>

(8) 報名狀況統計

活動自 2024/3/8 開賣，截至 11/30 止，報名狀況統計如下：

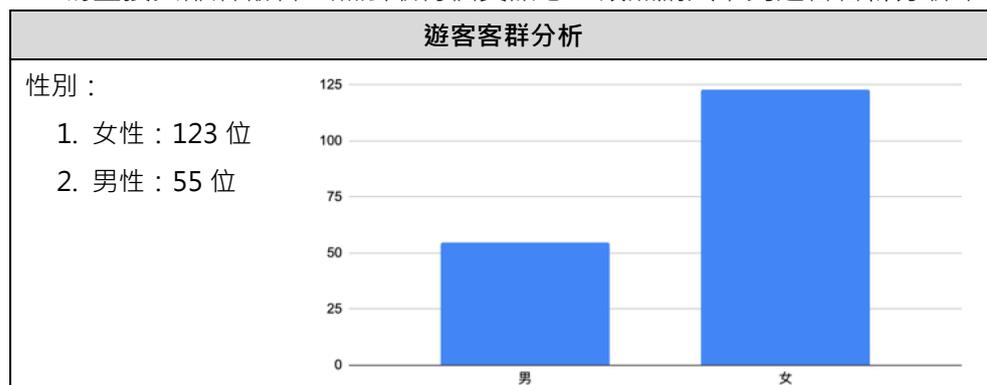
累計參與人次 264；累計取消人次 40

備註 1：2024 年 04 月 03 日天災地震

備註 2：2024 年 10 月天災颱風（山陀兒、康芮颱風）

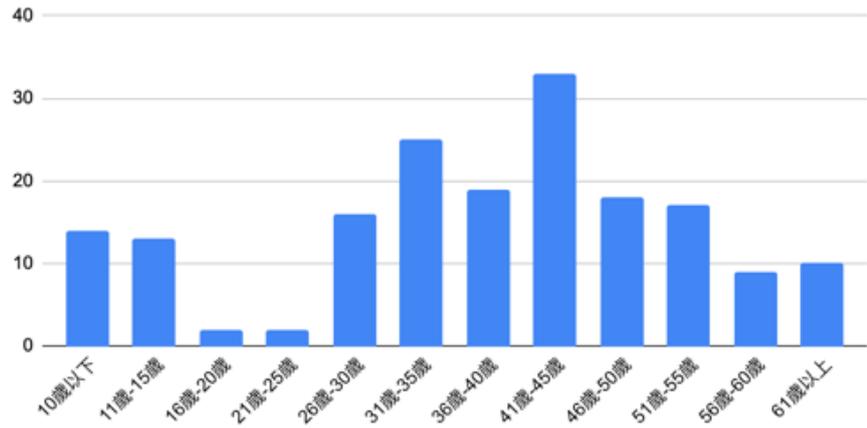
2024 海派玩家 參與人次統計									
月份	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	總計
體驗人數	25	21	54	50	51	10	14	0	225
取消人數	29	0	0	2	1	0	8	0	40
保留訂單人數	5	2	0	0	0	0	0	0	7
總遊客人數	59	23	54	52	52	10	14	0	264
各路線遊客人次									
單位	活動主題		遊客人數						
吉籟獵人學校	海派「獵人」玩家		11						
高山森林基地	海派「療癒」玩家 # 獵人刀		11						
	海派「療癒」玩家 # 攀樹		9						
阿美族社區營造協會	海派「藍草」玩家		29						
海岸咖啡	海派「咖啡」玩家		4						
豐濱社區發展協會	海派「編織」玩家		19						
奇美部落文化發展協會	海派「草藥」玩家		22						
下鄉行動工作室 (Idang 依浪)	海派「潮間帶」玩家		22						
靜浦社區發展協會	海派「河口」玩家		23						
三個男人	海派「浪花」玩家		39						
比西里岸創意有限公司	海派「藝術」玩家		40						
博愛社區發展協會	海派「野溪」玩家		31						
米麻岸 Mima'an	海派「樹皮」玩家		4						
合計人次								264	

(9) 遊客資料彙整：海派玩家（自 113 年 4 月 1 日起至 113 年 11 月 30 日止），參與人次共計 264 位。（參與人次中 178 位為透過系統報名，86 位為直接與部落報名，無法取得個資訊息，故無納入下列遊客客群分析中）



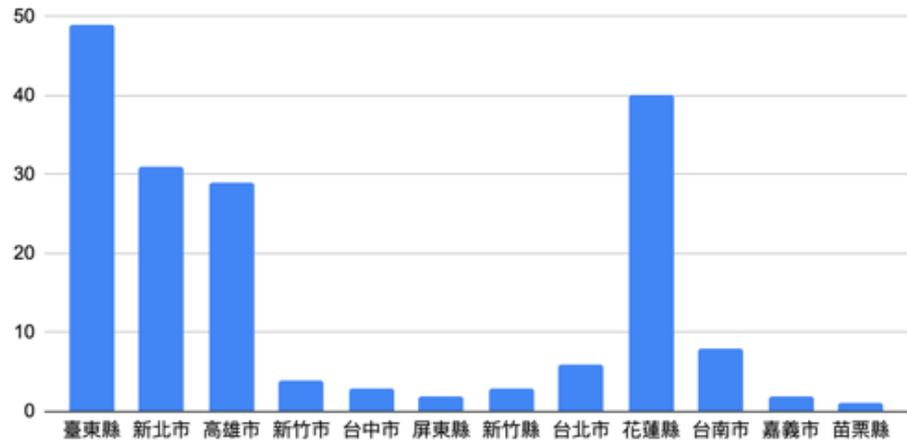
年齡 (前 5) :

1. 41 歲-45 歲 : 33 位
2. 31 歲-35 歲 : 25 位
3. 36 歲-40 歲 : 19 位
4. 46 歲-50 歲 : 18 位
5. 51 歲-55 歲 : 17 位



地區 (前 5) :

1. 臺東縣 : 49 位
2. 花蓮縣 : 40 位
3. 新北市 : 31 位
4. 高雄市 : 29 位
5. 台南市 : 8 位



路線客群分析																					
海派「獵人」玩家路線客群分析 (5 筆)																					
路線年齡層 分析： 1. 41~45 歲 2. 31-35 歲& 36-40 歲& 51-55 歲	海派獵人玩家客群分析 <table border="1"> <caption>海派獵人玩家客群分析數據</caption> <thead> <tr> <th>年齡層</th> <th>筆數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>31歲-35歲</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>36歲-40歲</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>41歲-45歲</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>51歲-55歲</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	年齡層	筆數	31歲-35歲	1	36歲-40歲	1	41歲-45歲	2	51歲-55歲	1										
年齡層	筆數																				
31歲-35歲	1																				
36歲-40歲	1																				
41歲-45歲	2																				
51歲-55歲	1																				
海派「療癒」玩家路線客群分析 (16 筆)																					
路線年齡層 分析： 1. 31-35 歲 2. 46-50 歲	海派編織玩家客群分析 <table border="1"> <caption>海派編織玩家客群分析數據</caption> <thead> <tr> <th>年齡層</th> <th>筆數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>41歲-45歲</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>46歲-50歲</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>	年齡層	筆數	41歲-45歲	1	46歲-50歲	3														
年齡層	筆數																				
41歲-45歲	1																				
46歲-50歲	3																				
海派「藍草」玩家路線客群分析 (25 筆)																					
路線年齡層 分析： 1. 31-35 歲 2. 11-15 歲& 26-30 歲& 41-45 歲& 3. 46-50 歲	海派藍草玩家客群分析 <table border="1"> <caption>海派藍草玩家客群分析數據</caption> <thead> <tr> <th>年齡層</th> <th>筆數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10歲以下</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>11歲-15歲</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>26歲-30歲</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>31歲-35歲</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>36歲-40歲</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>41歲-45歲</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>46歲-50歲</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>51歲-55歲</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>56歲-60歲</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	年齡層	筆數	10歲以下	1	11歲-15歲	4	26歲-30歲	4	31歲-35歲	5	36歲-40歲	1	41歲-45歲	4	46歲-50歲	3	51歲-55歲	2	56歲-60歲	1
年齡層	筆數																				
10歲以下	1																				
11歲-15歲	4																				
26歲-30歲	4																				
31歲-35歲	5																				
36歲-40歲	1																				
41歲-45歲	4																				
46歲-50歲	3																				
51歲-55歲	2																				
56歲-60歲	1																				
海派「編織」玩家路線客群分析 (9 筆)																					
路線年齡層分 析： 1. 36-40 歲& 51-55 歲 2. 16-20 歲& 26-30 歲& 31-35 歲& 41-45 歲& 56-60 歲	海派編織玩家客群分析 <table border="1"> <caption>海派編織玩家客群分析數據</caption> <thead> <tr> <th>年齡層</th> <th>筆數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>16歲-20歲</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>26歲-30歲</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>31歲-35歲</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>36歲-40歲</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>41歲-45歲</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>51歲-55歲</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>56歲-60歲</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	年齡層	筆數	16歲-20歲	1	26歲-30歲	1	31歲-35歲	1	36歲-40歲	2	41歲-45歲	1	51歲-55歲	2	56歲-60歲	1				
年齡層	筆數																				
16歲-20歲	1																				
26歲-30歲	1																				
31歲-35歲	1																				
36歲-40歲	2																				
41歲-45歲	1																				
51歲-55歲	2																				
56歲-60歲	1																				

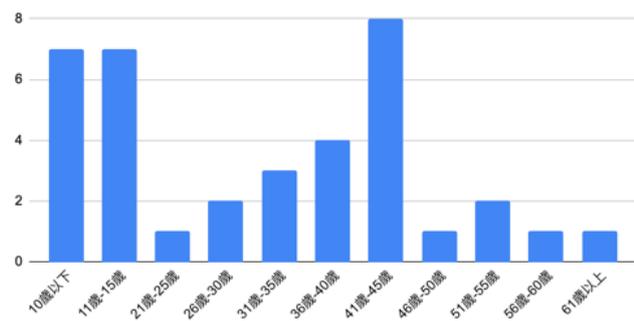
海派「草藥」玩家路線客群分析 (24 筆)

路線年齡層分

析：

1. 41-45 歲
2. 31-35 歲&
36-40 歲&
51-55 歲

海派浪花玩家客群分析



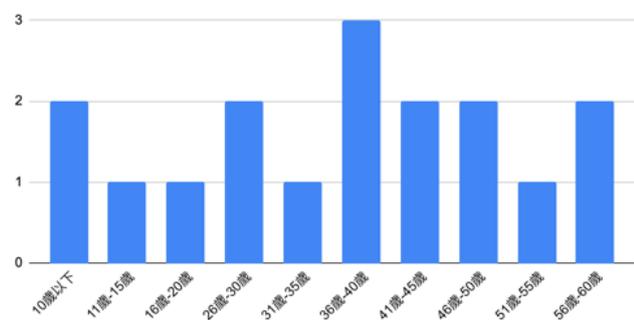
海派「潮間帶」玩家路線客群分析 (17 筆)

路線年齡層

分析：

1. 36-40 歲
2. 26-30 歲&
41-45 歲&
46-50 歲&
56-60 歲&
10 歲以下

海派潮間帶玩家客群分析



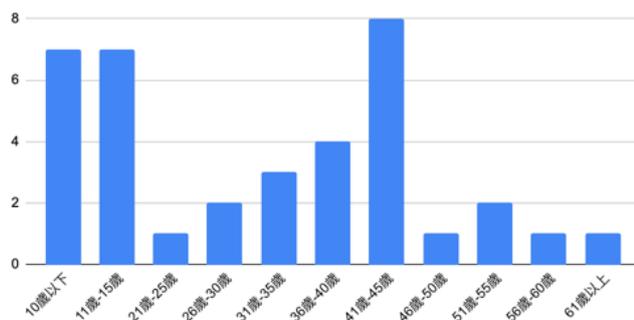
海派「浪花」玩家路線客群分析 (38 筆)

路線年齡層

分析：

1. 41-45 歲
2. 10 歲以下&
11-15 歲
3. 36-40 歲

海派浪花玩家客群分析



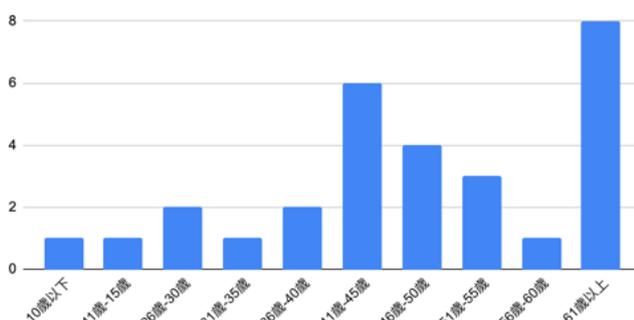
海派「野溪」玩家路線客群分析 (29 筆)

路線年齡層

分析：

1. 61 歲以上
2. 41-45 歲
3. 46-50 歲

海派野溪玩家客群分析



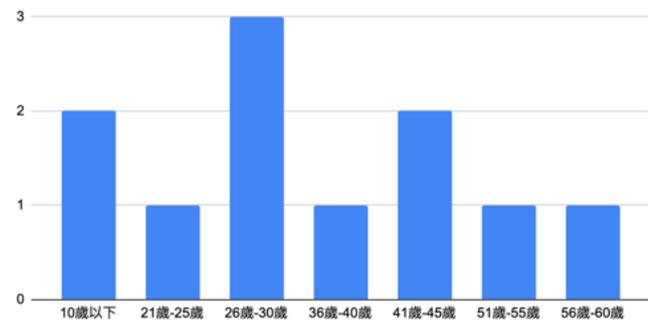
海派「藝術」玩家路線客群分析 (11 筆)

路線年齡層

分析：

1. 26-30 歲
2. 41-45 歲 & 10 歲以下

海派藍草玩家客群分析



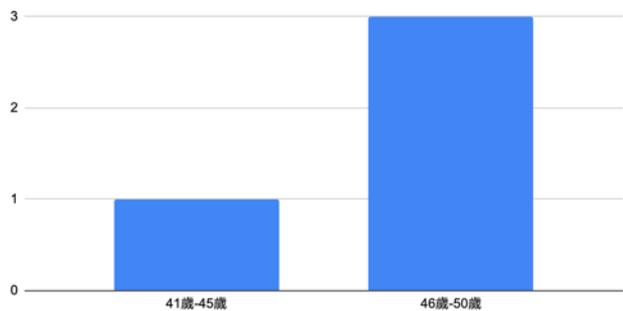
海派「樹皮」玩家路線客群分析 (4 筆)

路線年齡層

分析：

1. 46~50 歲
2. 41~45 歲

海派樹皮玩家客群分析



遊客滿意度調查

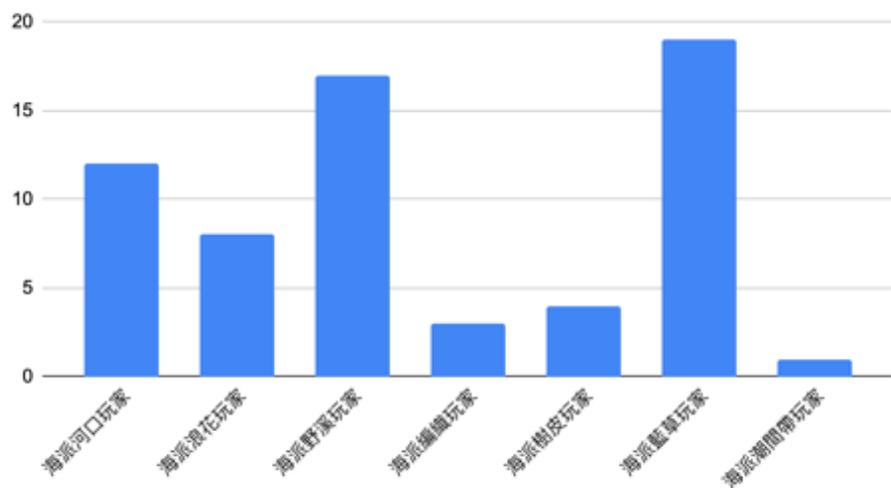
活動滿意度問卷填寫為 64 人，回饋彙整如下：

參與填寫滿意度調查配合度較高年齡為 36-45 歲，為海派藍草玩家最多 (19 筆)，海派野溪玩家為第二 (17 筆)，海派河口玩家為第三 (12 筆)。

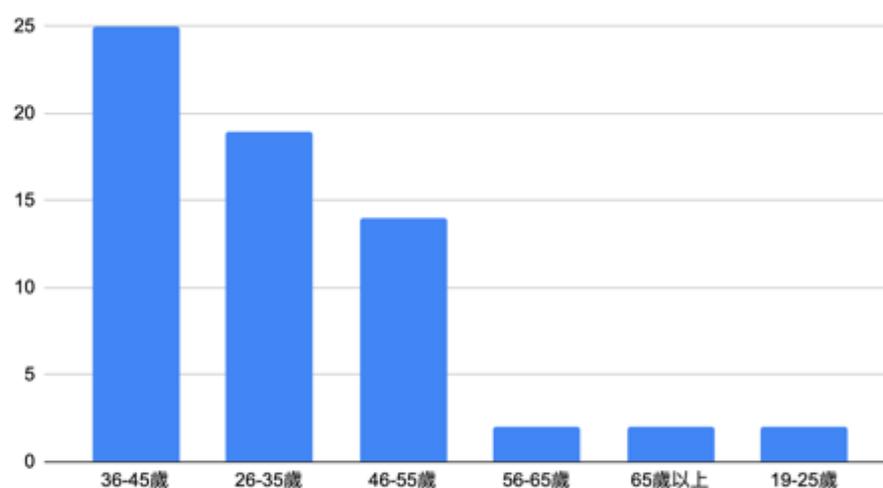
「報名流程與客服人員服務滿意度」非常滿意為 52 人，滿意為 11 人，普通為 1 人。

「遊程價格是否符合期待」非常滿意為 48 人，滿意為 15 人，普通為 1 人。體驗遊程方面「部落文化與專業知識解說滿意度」均為非常滿意及滿意。

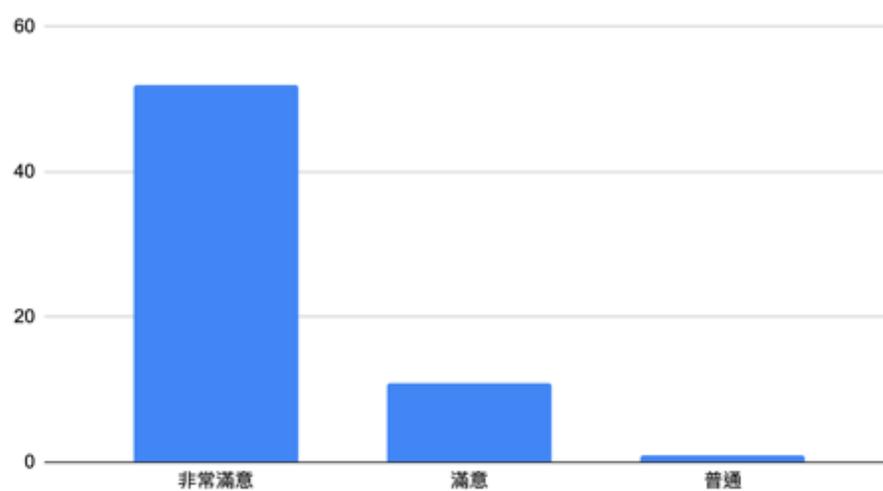
遊程滿意度填寫來源統計



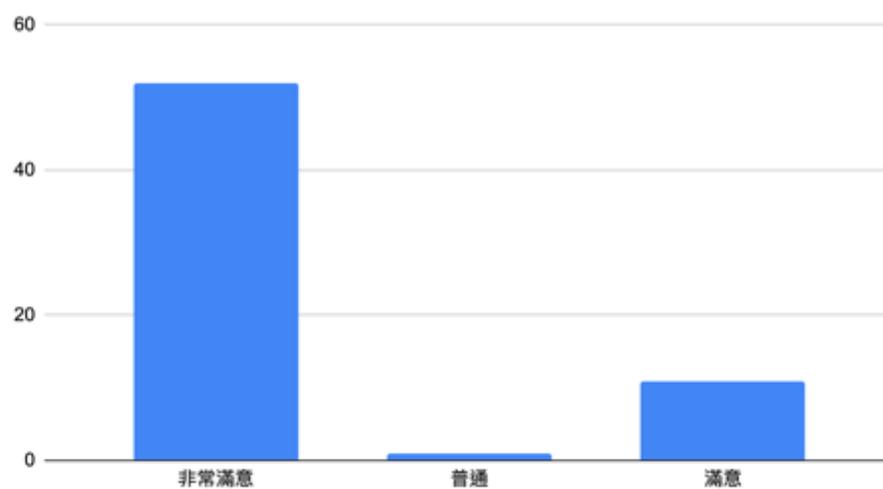
填寫問卷年齡統計



報名流程與客服人員服務滿意度統計

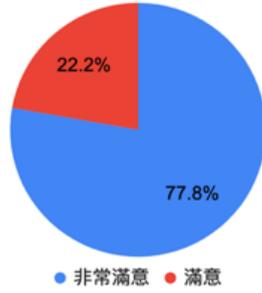


報名流程與客服人員服務滿意度統計



海派「藍草」玩家遊程滿意度 (19 筆)

1. 部落文化與專業知識解說滿意度 (藍草玩家)

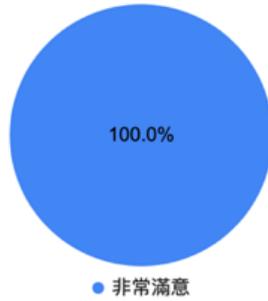


2. 遊程內容與官網介紹是否相符 (藍草玩家)

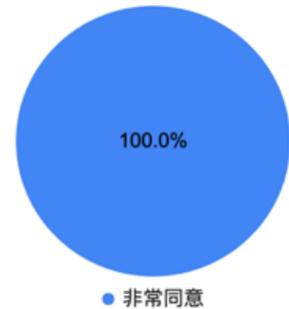


海派「野溪」玩家遊程滿意度 (17 筆)

1. 部落文化與專業知識解說滿意度 (野溪玩家)

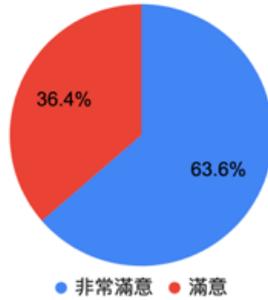


2. 遊程內容與官網介紹是否相符 (野溪玩家)



海派「河口」玩家遊程滿意度 (12 筆)

1. 部落文化與專業知識解說滿意度 (河口玩家)

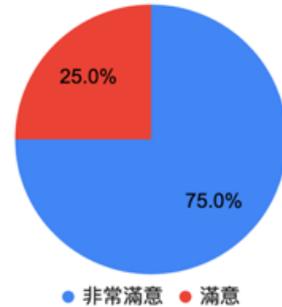


2. 遊程內容與官網介紹是否相符 (河口玩家)



海派「浪花」玩家遊程滿意度 (8 筆)

1. 部落文化與專業知識解說滿意度 (浪花玩家)

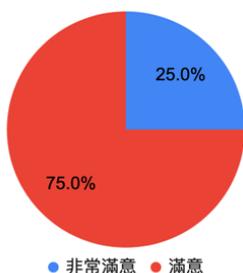


2. 遊程內容與官網介紹是否相符 (浪花玩家)

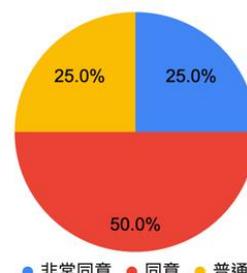


海派「樹皮」玩家遊程滿意度 (4筆)

1. 部落文化與專業知識解說滿意度 (樹皮玩家)

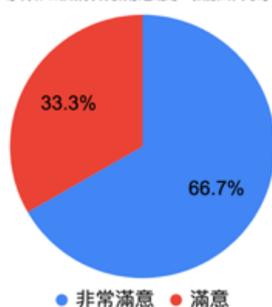


2. 遊程內容與官網介紹是否相符 (樹皮玩家)

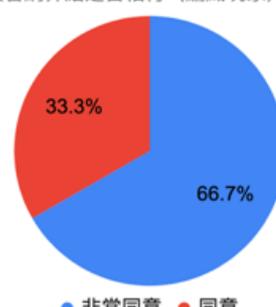


海派野「編織」玩家遊程滿意度 (3筆)

1. 部落文化與專業知識解說滿意度 (編織玩家)



2. 遊程內容與官網介紹是否相符 (編織玩家)

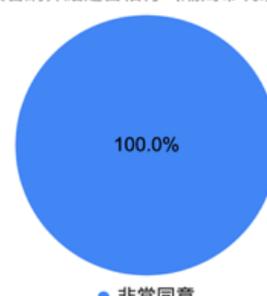


海派野「潮間帶」玩家遊程滿意度 (1筆)

1. 部落文化與專業知識解說滿意度 (潮間帶玩家)



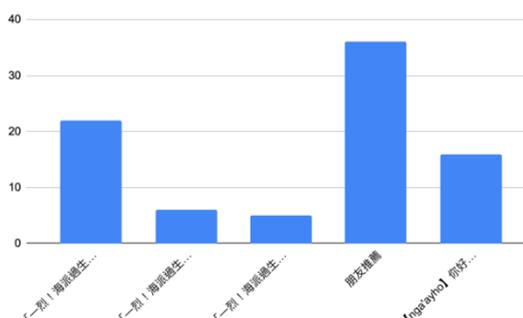
2. 遊程內容與官網介紹是否相符 (潮間帶玩家)



得知海派玩家遊程來源調查 (可複選)

來源分析：

1. 朋友推薦：36 位
2. 「一烈！海派過生活」FB：22 位
3. 【nga'ayho】你好·東海岸 FB：16 位
4. 「一烈！海派過生活」LINE 官方：6 位
5. 「一烈！海派過生活」海報或摺頁：5 位



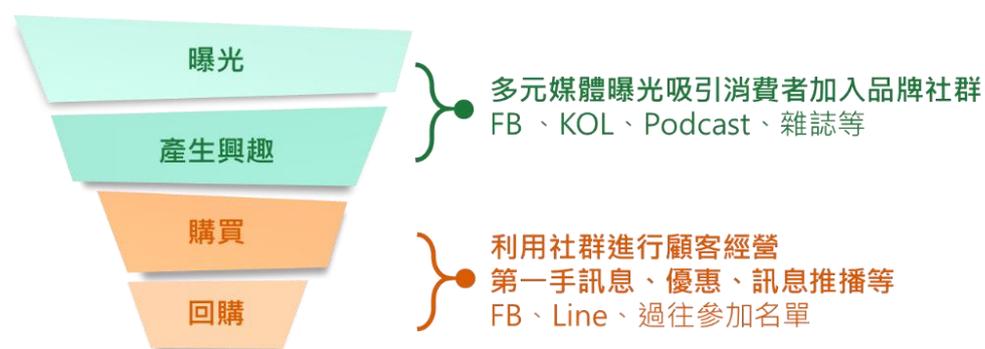
(三) 品牌媒體露出方案

【工作要求】

由廠商規劃本案媒體露出方案及廣告投放規劃(FB、Line、SEO 等)，提案不同媒體露出(平面媒體、電子媒體、網路媒體或 KOL 自媒體等)之方案並說明目標群眾，兩年至少累計 6 則平面媒體、4 則新聞稿。

- 執行方式：配合「品牌遊程推廣方案」工作項目，針對「海派玩家」遊程進行媒體露出規劃，以提升活動能見度及「海派玩家」品牌形象。

另，因應數位行銷趨勢，品牌將積極收集第一方數據，因此所規劃之廣告投放規劃將以導流受眾至品牌官網、line 官方等。



媒體露出方案針對「海派玩家」宣傳，規劃包含廣發花蓮、台東、台北的海報及放置於東海岸合作業者店內的摺頁；針對品牌目標客群的網路專欄報導；拍攝品牌形象形塑的形象影片並於社群上發布；符合 12 條路線客群的 KOL 短影音露出等。

廣告投放規劃則以提高「一烈！海派過生活」品牌能見度為主要目標，除了優化網站 SEO 外，將投放 google 關鍵字廣告及 FB、IG 社群廣告。

媒體露出方案					
類型	內容	標規數量	成果數量	目標群眾	露出平台
平面媒體	「海派玩家」宣傳摺頁及海報	6	1	觸及一般大眾，以拓展受眾為目的	東海岸合作業者店內、台北店家
	「一烈！海派過生活」推廣品牌形象掛牌		1		東海岸合作業者店內
	「海派玩家」宣傳媒體踩線團露出		7		行遍天下、旅遊味、OR 旅讀、聯合報、經濟日報、中國時報
新聞	112 年聯盟大會成果	4	1		一般網路新聞

稿	「海派玩家」宣傳 3/8 首波開賣		1		
	「海派玩家」宣傳 加強暑期宣傳		1		
	國際亮點部落輔導成果		1		
網路 媒體	「海派玩家」宣傳 影片行銷	0 (優規)	1	女人迷	在社交媒體平台上吸引目標受眾，提高品牌知名度
	「海派玩家」宣傳 網路專欄報導		1		女人迷
	「海派玩家」宣傳 媒體踩線團露出		3		一般大眾、 LaVie 粉絲
KOL	「海派玩家」宣傳 12 條路線內容	0 (優規)	13	KOL 粉絲	各 KOL 的 IG Reels
廣告投放規劃					
類型		內容		目標群眾	
Google Ads 搜尋廣告		品牌網站 SEO 優化、google 關鍵字廣告 關鍵字包含：海派玩家、部落旅遊、花蓮旅遊、台東旅遊、花蓮景點、台東景點...etc		觸及特定受眾，提高 品牌能見度	
社群廣告		FB、IG 廣告		主動觸及目標用戶	

- 執行成果說明：已完成平面媒體 9 則、新聞稿 4 則、網路媒體 5 則、KOL 自媒體 13 式

(1) 媒體露出成果

新聞稿 1	2023 海派聯盟大會
<p>2024 東海岸部落旅遊盛事</p> <p>·「海派玩家」招募旅遊合作，攜手擦亮東海岸部落旅遊品牌！</p> <p>為籌備東海岸部落 113 年的部落旅遊盛事，交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處（以下簡稱東管處），於 112 年 12 月 12 日(星期二)上午 10 時，於該處都歷遊客中心-星空劇場舉辦「海派旅遊招募會」，邀請旅宿、餐飲以及部落體驗相關業者一同參與。活動現場發表了 113 年東海岸部落旅遊精彩遊程「海派玩家」的體驗內容，包括「水璉部落 阿美族獵人主題體驗」、「高山部落 布農族山林體驗」、「貓公部落 美式手感走讀體驗」、「奇美部落 阿美族草藥主題體驗」及「靜浦部落 秀姑巒溪河口主題體驗」，提供參與者深入瞭解各部落旅遊資訊的絕佳機會，更邀請有興趣加入遊程體驗業者，成為「海派玩家」的異業合作夥伴，共同打造東海岸部落多元的旅遊服務。</p> <p>東管處一直以來致力於推動東海岸部落生態與文化觀光，自 2014 年起成立「東海岸部落觀光產業聯盟」以來，持續努力推動部落觀光產業發展，並在 2020 年推出了「一</p>	

烈！海派過生活」東海岸部落旅遊品牌，同時籌組「海派聯盟運作小組」，促成東海岸部落之間更深度實質的合作，進一步深化部落旅遊體驗。113 年以擦亮東海岸部落旅遊品牌為目標，東管處將攜手海派聯盟運作小組，推出「海派玩家」行程，提供 2 人成行的輕鬆選擇，讓旅客隨時說走就走，深入探索東海岸部落生活的日常，體驗部落生活的獨特與不凡。

此外，活動當天也特別辦理東海岸「部落海派導覽員」授證。東管處今年度與新社、貓公、奇美、比西里岸、都歷及都蘭等六個部落合作，經過正式評鑑考核，共有 16 位部落導覽員通過考核，榮獲優質導覽員資格，未來這些專業的導覽員將持續為東海岸的旅客提供豐富且具深度的導覽解說服務。

113 年「海派玩家」系列體驗活動即將推出，請大家持續關注「一烈！海派過生活」臉書粉絲專頁，以獲得最新消息。誠摯邀請喜愛東海岸部落旅遊和自由行的朋友，一同踏上這場令人期待的精彩旅程、親身感受東海岸的獨特魅力。

「一烈！海派過生活」粉專：<https://www.facebook.com/Travelinseastyle>

 東部海岸國家風景區觀光資訊網
<https://www.eastcoast-nsa.gov.tw> · zh-tw · event, news

海派玩家」招募旅遊合作，攜手擦亮東海岸部落旅遊品牌！

2023年12月12日 — 2024年以擦亮東海岸部落旅遊品牌為目標，東管處將攜手海派聯盟運作小組，推出「海派玩家」行程，提供2人成行的輕鬆選擇，讓旅客隨時說走就走，深入探索東...



 Yahoo奇摩新聞
<https://tw.news.yahoo.com> · 海派玩家-招募旅遊合作-...

「海派玩家」招募旅遊合作擦亮東海岸部落旅遊

2023年12月12日 — 2024年以擦亮東海岸部落旅遊品牌為目標，東管處將攜手海派聯盟運作小組，推出「海派玩家」行程，提供2人成行的輕鬆選擇，讓旅客隨時說走就走，深入探索東...

 Yahoo奇摩運動
<https://tw.sports.yahoo.com> · news · 海派玩家-招募...

「海派玩家」招募旅遊合作擦亮東海岸部落旅遊

2023年12月12日 — 2024年以擦亮東海岸部落旅遊品牌為目標，東管處將攜手海派聯盟運作小組，推出「海派玩家」行程，提供2人成行的輕鬆選擇，讓旅客隨時說走就走，深入探索東...

 原住民族文化事業基金會
<https://www.ipcf.org.tw> · zhTW · News, Detail

擦亮東海岸部落遊程"海派玩家"招募旅遊合作

2023年12月19日 — 2024年《海派玩家》系列體驗活動即將推出，提供參與者深入了解各部落旅遊資訊的絕佳機會，同時東管處更邀請有興趣加入遊程體驗的業者，共同打造東海岸部落...

缺少字詞：攜手 | 必須包含以下字詞：攜手

 工商時報
<https://www.ctee.com.tw> · news

東管處「2024海派玩家」2人成行輕鬆遊東海岸部落

2023年12月13日 — 2024年以擦亮東海岸部落旅遊品牌為目標，東管處推出「海派玩家」遊程，深入6部落體驗原住民族文化，包括「水碓部落阿美族獵人體驗」、「高山部落布農族...

缺少字詞：盛事——招募

 花東觀光園
<https://www.easttaiwan.net> · zh-tw · news

最新消息

2024東海岸部落旅遊盛事，「海派玩家」招募旅遊合作，攜手擦亮東海岸部落旅遊品牌！... 低破旅遊新體驗東海岸電輔車之旅漫遊台11線之美-東部海岸國家風景區管理處. 2023-12...

 YouTube
<https://www.youtube.com> · watch

擦亮東海岸部落遊程「海派玩家」招募旅遊合作 | 每日熱點新聞



為了籌備#東海岸部落2024年的部落旅遊盛事，東部海岸國家風景區管理處在該處都歷遊客中心星空劇場舉辦「#海派旅遊招募會」，邀請旅宿、餐飲以...

缺少字詞：攜手 品牌+

 China Times
<https://www.chinatimes.com> · 中國時報

2人成行遊部落東管處邀異業合作

2023年12月14日 — ... 合作才能走向國際觀光市場競爭。東管處以擦亮東海岸部落旅遊品牌為目標，發表2024年「海派玩家」6大遊程，包括「水碓部落阿美族獵人體驗」、「高山部落...



史上最低門檻！花東部落旅遊「海派玩家」+1 就出發。3 月 8 日正式開賣

交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處(以下簡稱東管處)攜手東海岸各部落，於 113 年共同推出花東部落旅遊新首選「海派玩家」+1 就出發體驗活動，將於 3 月 8 日正式開賣。該活動突破以往部落旅遊需湊足一定人數才能成行的限制，只要「2 人即成團」，成為全台史上最低門檻的常態部落旅遊，讓更多民眾能輕鬆走進部落，用全新的視角認識台灣原民文化。

「海派玩家」匯聚了台 11 線沿線各部落的各種獨特體驗活動，計有 12 條精心設計的主題旅遊路線。如嚮往戶外冒險的朋友，有水璉、高山、重安部落的山林探險、石梯坪、靜浦、長濱的海邊生活體驗；喜好手作療癒的朋友，有復興部落的藍染、貓公部落的編織、比西里岸的小羊彩繪及都蘭部落的樹皮創作等；熱愛美食的朋友，可以享受每個部落的獨家料理或到豐富部落享受一杯香味撲鼻的炭烤咖啡，再來個奇美部落放鬆身心靈的藥草足浴。都可以在「海派玩家」12 條主題路線中挑選喜愛及適合自己的旅程，讓「部落生活技能」、「部落文化故事」體驗不斷「+1」，以及與旅伴共遊的一切美好回憶也通通「+1」。

東管處表示「海派玩家」突破了過去部落旅遊需要達到一定人數才能開團的限制，這是東管處與部落夥伴及旅遊業者經過不斷的討論所提出的創新產品，期望各部落共同整合並解決周間散客無法體驗部落遊程的問題，用+1 的力量彙整成團，讓部落遊程不只有周末假日，周間也能體驗。

「海派玩家」12 條主題路線自 3 月 8 日起正式開賣，將於 4 月至 10 月期間，每週一至週五天天開團。報名參加「海派玩家」活動的朋友們，不僅可享有限定期間 100 位名額的早鳥優惠以及 4 月開團限定禮品，還可以獲得超過 30 家合作民宿、餐廳的專屬優惠，讓您的旅行更加物超所值。請關注「一烈！海派過生活」的臉書粉絲專頁、Instagram 官方帳號、Line 官方帳號以及官方網站，以獲取最即時的詳細資訊。

12 條主題旅遊路線：

1. 海派獵人玩家：學習水璉部落獵人技能。
2. 海派療癒玩家：走進高山森林基地，用山林療癒自己。
3. 海派藍草玩家：到復興部落學藍染，走進植物染的世界。
4. 海派編織玩家：跟著貓公部落一起用輪傘草做編織。
5. 海派咖啡玩家：咖啡控天堂豐富部落！直火烘烤的咖啡就是要配山海美景。
6. 海派藥草玩家：最 Chill 就是奇美部落，藥草足浴泡起來。
7. 海派河口玩家：來靜浦部落划膠筏，秀姑巒溪必備技能必須學。
8. 海派潮間帶玩家：依浪帶你認識隱藏在潮間帶的阿美族冰箱。(石梯坪)
9. 海派浪花玩家：孩子們看過來！三個男人帶你浪花裡尋寶。(長光部落)
10. 海派藝術玩家：來比西里岸來趟悠哉休閒的藝術小旅行。
11. 海派野溪玩家：重安部落首度登場，帶你走進都威溪山林。
12. 海派樹皮玩家：都蘭部落米麻岸帶你敲樹皮解放壓力。

- 官方網站 <https://jacreative.com.tw/travelinseastyle/index.php>
- FB 粉專 <https://www.facebook.com/Travelinseastyle>

- IG 官方帳號 https://www.instagram.com/travel_in_sea_style/
- LINE 官方 <https://reurl.cc/qrgWOy>

<p>自由時報</p> <p>花東部落旅遊「海派玩家」2人成團</p> <p>東部海岸國家風景區管理處與東海岸各部落合作，今年推出花東部落旅遊「海派玩家」活動，突破以往部落旅遊需滿足一定人數才能成行的限制，現在只要「二人即成團」，...</p> <p>2 天前</p>	
<p>自由時報</p> <p>「海派玩家」2人就成行 東管處推部落旅遊新模式</p> <p>交通部觀光署東海岸國家風景區管理處與東海岸各部落合作，今年推出花東部落旅遊「海派玩家」活動，突破以往部落旅遊需滿足一定人數才能成行的限制，現在只要「二人即...」</p> <p>2 天前</p>	
<p>中臺新報</p> <p>花東部落旅遊2人就出發「海派玩家」正式開賣</p> <p>東部海岸國家風景區管理處與東海岸各部落合作，在今年推出花東部落旅遊新首選「海派玩家」+1就出發體驗活動。東管處說，突破以往部落旅遊需滿足一定人數才能成行的限制...</p> <p>2 天前</p>	
<p>女人週Womany</p> <p>打造你的海派生活！用不同的視角探索人文，展開專屬於你的旅行篇章</p> <p>「海派玩家」帶你輕鬆走進部落，用你未曾想過的視角探索在地人文，陪你認識截然不同的大海一隅。</p> <p>3 天前</p>	
<p>新訊傳</p> <p>史上最低門檻！花東部落旅遊「海派玩家」2人就可成團</p> <p>記者池文申/盧東報攝。交通部觀光署東海岸國家風景區管理處，攜手東海岸各部落，2024年共同推出花東部落旅遊新首選「海派玩家」+1就出發體驗活動，3月8日正式開賣。</p> <p>1 週前</p>	
<p>Yahoo新聞</p> <p>2人成團東管處「海派玩家+1就出發」即日開賣</p> <p>東部海岸國家風景區管理處今年攜手東海岸各部落，推出「海派玩家」+1就出發體驗活動，今(8)日正式開賣，突破以往部落旅遊需滿足一定人數才能成行的限制，只要2人即成團...</p> <p>1 週前</p>	

新聞稿 3 「海派玩家」宣傳加強暑期宣傳

「海派玩家」 FUN 玩暑假最優惠的東海岸部落體驗！

東部海岸國家風景區管理處(以下簡稱東管處)推出以文化、生活、共好為核心價值的「一烈！海派過生活」部落旅遊品牌，近年與東海岸各部落共同推出「海派玩家」+1 就出發體驗活動，主打 2 人就能成團、史上最低門檻的部落旅遊，還能週間出遊避開假日擁擠人潮，共有 12 條精彩的遊程提案與 3 大好康旅遊優惠，炎炎夏日，暑假就帶孩子、家人來東海岸親近大自然，既消暑又能體驗原住民生活文化！

海派玩家精彩暑期提案 找到自己的專屬遊程

『海派玩家』做為東海岸部落特色品牌活動之一，首創東海岸部落旅遊超低門檻，主打輕鬆出發、2 人就成團的旅遊模式，遊程包含台 11 沿線各部落獨特、深入的體驗活動，各種療癒的、新奇的、好玩的、愜意的豐富體驗，都能根據自己的喜好挑選。暑假到來，海派玩家貼心提供親子家庭與大人主題的遊程提案，讓想要到部落消暑放假的朋友們，每週一到週五皆能天天出發東海岸！

- 一、 海派玩家給親子的放電提案：

全家一起共同打造美好的東海岸旅遊回憶，親子共遊體驗的遊程像是「海派藍草玩家」，到花蓮復興部落體驗藍染、品嚐下午茶，還可以自備衣服，與孩子一起DIY 染親子裝；「海派河口玩家」能全家一起到靜浦部落-秀姑巒溪口同心協力划膠筏，聽族人說故事，享用美味特色下午茶；「海派浪花玩家」則前往長濱海邊一起踏浪尋寶。

體驗部落孩子的童年樂趣；「海派藝術玩家」在台東比西里岸部落，聆聽漁村部落故事，手做小羊 DIY，挑戰寶抱鼓、品嚐特色茶點等。

二、海派玩家給大人的清涼提案：

大人也需要暑假，更需要消融暑氣的清涼提案，像是：「海派野溪玩家」能跟著重安部落族人走進清涼野溪、品嚐下午茶，享受部落天然清新的溪流芬多精；「海派潮間帶玩家」則能一起走訪石梯坪潮間帶，探索阿美族人最天然的「太平洋」冰箱，讓海水帶走炙熱暑氣、平復躁動的心情！

除此之外，還有其他手作、療癒的體驗主題，像是「海派編織玩家」跟著貓公部落族人一起用輪傘草做編織，感受部落手作文化的細緻情感；或者參加「海派樹皮玩家」，到都蘭部落米麻岸工作室，實際手作樹皮工藝、釋放身心壓力等。12 條多元豐富的遊程，讓愜意又深度的「海派玩家」輕旅行，豐富你的暑假！

今年暑假 這樣玩最優惠！

結合今年政府推出的花東旅遊優惠方案，「海派玩家」更提供「海派優惠攻略」，透過 3 大優惠，讓大家輕鬆出遊東海岸，陪你找到最優惠的旅程方案！以下三種優惠可同時使用，各項補助優惠詳情及使用規則，也請上所屬優惠相關網站查詢。

優惠方案一、花東國旅住宿補助

每晚最高補助：\$1,000，優惠活動至 113 年 9 月 30 日止或用完為止，使用規則詳見「交通部觀光署旅遊補助方案 <https://gostayeast.tad.gov.tw/>」。

優惠方案二、「海派玩家」遊程加碼折扣

折扣金額：\$200，結帳時輸入折扣碼：「GOGOGO」，即可享優惠，數量有限用完為止，折扣碼活動資訊：<https://bit.ly/3VPU1Qr>

優惠方案三、海派專屬優惠

不論餐飲或住宿，只要購買海派玩家遊程，就可享指定店家多種優惠，實際優惠內容依店家解釋為主，優惠資訊網址：<https://tiss.mystrikingly.com/>

讓東海岸部落旅遊變得更輕便愜意的「海派玩家」，自推出以來受到許多自由行散客的好評。從部落巷弄到群山大海，從半天漫遊到多日體驗，從室內文化手作到戶外自然探索，歡迎大朋友小朋友一起放下手機平板、遠離城市喧囂，輕鬆跟著「一烈！海派過生活」的腳步探索東海岸部落，奔向一望無際的湛藍自由！

「一烈！海派過生活」相關連結

品牌網站：<https://jacreative.com.tw/travelinseastyle/index.php>

FB 粉絲專頁：<https://www.facebook.com/Travelinseastyle>

品牌 LINE 官方：<https://lin.ee/aBSEuv5>

東部海岸國家風景區觀光資訊網

「海派玩家」FUN玩暑假最優惠的東海岸部落體驗！

交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處(以下簡稱東管處)推出了以文化、生活、共好為核心價值的「一烈！海派過生活」部落旅遊品牌。今年與東海岸各部落...

2024年7月19日



PChome Online 新聞
<https://news.pchome.com.tw> · PChome Online 新聞, 旅遊 ;

海派玩家FUN玩暑假最優惠的東海岸部落體驗!
 2024年7月29日 — 海派玩家FUN玩暑假最優惠的東海岸部落體驗! 記者陳金金/ 綜合報導, 東海岸國家風景區管理處推出以文化、生活、共好為核心...

屏東時報電子報
<https://pingtungtimes.com.tw> ;

「海派玩家」親子遊程探索東海岸的部落寶藏
 海派玩家FUN玩暑假最優惠的東海岸部落體驗! 記者陳金金/ 綜合報導, 東海岸國家風景區管理處推出以文化、生活、共好為核心價值的「一烈! 海派過生... 2024-07-29, 史上...

新頭條
<https://www.thehubnews.net> · 原柱民 ;

清涼消暑體驗原民文化「海派玩家」東海岸部落體驗
 2024年7月19日 — 「海派玩家」是東海岸部落特色旅遊品牌之一, 首創全台灣部落旅遊最低門檻... 海派玩家FUN玩暑假最優惠的東海岸部落體驗! 記者陳金金/ 綜合報導...

ltvnews.net
<https://www.ltvnews.net> · 生活 ;

2人成團散客也能玩部落一天一部落海派玩起來!
 2022年6月20日 — 海派玩家FUN玩暑假最優惠的東海岸部落體驗! 記者陳金金/ 綜合報導, 東海岸國家風景區管理處推出以文化、生活、共好為核心價值的「一烈! 海派過生...

酷吧!CoolbarLIFE生活誌
<https://www.coolbar.life/archives> ;

海派玩家FUN玩暑假最優惠的東海岸部落體驗!
 記者陳金金/ 綜合報導, 東海岸國家風景區管理處推出以文化、生活、共好為核心價值的「一烈! 海派過生生活」, 部落旅遊品牌, 近年與東海岸各部落共同推出「海派玩家」+1就...

新聞稿 4

國際亮點部落輔導成果

東海岸部落旅遊 國際接待能力 UP! 講英文也很可以!

東海岸國家風景區管理處(以下簡稱東管處)自103年起推展東海岸部落觀光以來,多以國內市場為主流,隨著部落觀光與接待能力日漸成熟,為持續拓展多元客群,東管處113年起開始注入部落觀光國際接待能力資源,媒合專業顧問評估輔導,並以花蓮縣豐濱鄉貓公部落做為示範部落,首推「海派編織玩家」部落體驗遊程,歡迎外籍遊客預約體驗。

東海岸部落觀光發展成熟 持續精進邁向國際

東管處自103年開始發展東海岸部落觀光,十年來部落體驗遊程逐步成熟,除了成立多元型態的部落旅遊品牌,如:「一烈!海派過生活」及旗下品牌供遊客選擇外,不少部落青年也因此返鄉投入部落觀光工作。有鑑於發展以來,部落旅遊多以國內市場為主流,為持續拓展多元客群,東管處今年投注資源,培植部落觀光國際接待能力,透過媒合專業顧問進入部落,對現有成熟的部落遊程評估輔導。

為了有效提升部落國際接待量能,軟體方面首先將遊程導覽轉譯為英語服務,並邀請資深外語領隊,透過2堂課程,實際訓練4位部落青年以英語進行導覽與遊客互動,藉由培訓與實習提升英語解說實力。硬體部份包含建置數位英語導覽系統,做為國際客自導式旅遊工具,同步輔助導覽員英語解說服務外,更貼心的投入製作祭儀介紹輔助道具,讓國際遊客透過具象的實物,深入理解東海岸古老的部落生活智慧。

貓公部落《海派編織玩家》邀請外籍旅客搶先體驗

今年以花蓮縣豐濱鄉貓公部落做為示範部落,目前正在熱烈推行的「海派玩家」遊程中,貓公部落以《海派編織玩家》主題,帶領遊客在貓公部落一起用輪傘草做編織,感受古老手作文化的細緻情感,是深入認識貓公部落阿美族文化的深度優質遊程,本

次國際接待輔導培訓完成後，歡迎熱愛文化與手作的外籍遊客報名參加！報名資訊請見活動官網。

東管處處長「林維玲」表示：「臺灣是南島民族的重要發源地，希望藉由部落觀光讓世界認識台灣，而今年貓公部落培訓提升國際接待能量，可提供國際遊客認識阿美族文化故事及傳統工藝等體驗行程，未來也將協助更多部落走向國際。」

品牌網站：<https://jacreative.com.tw/travelinseastyle/index.php>

FB 粉絲專頁：<https://www.facebook.com/Travelinseastyle>

品牌 LINE 官方：<https://lin.ee/aBSEuv5>

<p>平面媒體 1</p>	<p>「一烈！海派過生活」品牌形象掛牌</p>
<p>「海派玩家」招募了 32 家餐飲及住宿業者、12 家遊程業者，為達到品牌共同行銷，設計「一烈！海派過生活」品牌形象掛牌，放置於 44 家業者之店面或空間內，達到吸引客人、品牌串聯、聯盟行銷等功能。</p>	
<p><u>樣式 1</u> 尺寸：38*30cm 材質：壓克力 數量：15 份</p>	 <p>The image shows the design of Style 1 sign, which is a white rectangular sign with a black fish silhouette at the top. Below the fish, it says '陪你找到最Match的旅程!' and features two QR codes. The sign is shown being applied to a wall and a blue door.</p>
<p><u>樣式 2</u> 尺寸：20*20cm 材質：壓克力 數量：35 份</p>	 <p>The image shows the design of Style 2 sign, which is a white square sign with a black fish silhouette at the top. Below the fish, it says '陪你找到最Match的旅程!' and features two QR codes. The sign is shown being applied to a wall and a blue door.</p>
<p>平面媒體 2</p>	<p>「海派玩家」摺頁及海報</p>
<p>針對目標客群之喜好進行摺頁及海報設計，透過宣傳品吸引消費者目光，摺頁及海報也將放置於 44 家合作業者店內，擴大觸及率。</p>	
<p><u>摺頁</u> 尺寸：長 A3 (雙面、彈簧 6 摺) 材質：150 磅雪銅紙 數量：4,000 張</p>	

露出區域：花蓮、台東合作之餐飲及住宿業者店內

樣式：



▲封面頁



▲封底頁

海報

樣式：

尺寸：A2 (直式)

材質：150 磅雪銅紙

數量：500 張

露出區域：台北、花蓮、台東



網路媒體 1

「海派玩家」形象影片

考慮到消費者的資訊吸收習慣皆以影片形式為主，為此規劃製作「海派玩家」形象影片，透過更為有趣生動的形式與消費者進行接觸，以期達到更好的宣傳效益。

發布日期：2023/5/31

FB 效益：觸及人數 1,388、播放次數 2,207

IG 效益：觸及人數 19,000、播放次數 19,067



網路媒體 2

「海派玩家」網路專欄報導

海派玩家之目標客群以女性為主，因此與「女人迷」媒體合作，從女性探索的角度切入，帶出海派玩家的核心價值及帶給旅人的成長。

以下成效統計為 2024/3/15 至 2024/3/28 止。

女人迷官網：發布時間 2024/3/15

PV 數 12,859 (page view 頁面瀏覽量)

遊藝 旅遊

打造你的海派生活！用不同的視角探索人文，展開專屬於你的旅行篇章

by Charming Brand Talks 2024/03/15 4.6K 0

旅行，像是為忙碌生活按下停止鍵，跳脫一成不變的日常，突破自我設限的框架，就像 Lonely Planet 創辦人 Tony Wheeler 所說，「當你下定決心出發，最困難的部分就已經結束了」。

旅行並非萬能，那些在工作上遭遇的挫折，生活中面臨的困境，不會因為幾趟旅程就迎刃而解，但會改變我們看待事物的角度，拓展我們的視野，曾經以為無法忘卻的煩惱，在廣闊無垠的世界裡顯得好好小小。

用旅行，為自己熬一盅心靈雞湯

每一次旅行，都在練習與自己對話，從選擇目的地開始，約誰去、該怎麼去、要去多久、想安排哪些行程？不同的選擇激盪出各自的精華，旅行之所以令人期待，正是因為其不確定性所帶來的驚喜。



圖片來源 | 交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處

「海派玩家」就是這樣有如驚喜包一般的存在，帶著你輕輕點走進部落，用你未曾想過的視角探索在地人文，陪你認識截然不同的臺灣一隅。

(網址：<https://womany.net/read/article/32835>)

女人迷 FB 粉絲專業貼文：發布時間 2024/3/15

觸及數 33,150



(網址：<https://www.facebook.com/womany.net/posts/790696112924802>)

女人迷 IG 限時動態：

發布時間 2024/3/15

觸及數 12,031



發布時間 2024/3/18

觸及數 11,123



KOL 自媒體 依照 12 條路線的特色、客群及海派玩家目標客群喜好，每條路線邀請一位 KOL，並以 IG Reels 為主要露出平台。為達到品牌聲量累積，規劃 12 位 KOL 於開賣日 (3/8) 上架 IG Reels 並標註品牌帳號、設定內文露出資訊等。以下 KOL 自媒體成果統計為 2024/3/8 至 2024/3/25 止。

KOL 自媒體 1 「海派玩家」海派藍草玩家遊程內容

主題名稱：海派藍草玩家
 合作 KOL：樂咖旅遊 LittleGiant (IG 4 萬)
<https://www.instagram.com/little.giant.traveler/>
 露出成果：影片觀看 16,000；珍藏 41

連續短片洞察報告

觸及人數	6,056
連續短片互動	699
個人 / 商業檔案動態	13

KOL 自媒體 2 「海派玩家」海派草藥玩家遊程內容

主題名稱：海派草藥玩家
 合作 KOL：維珊 (IG 6.7 萬)
https://www.instagram.com/sa_____h/?hl=zh-tw
 露出成果：影片觀看 84,000；珍藏 224

連續短片洞察報告

觸及的帳號數量	43,308
連續短片互動	2,945
個人 / 商業檔案動態	102

觸及人數

43,308 觸及的帳號數量

21,695 個人 / 商業檔案動態

21,613 個人 / 商業檔案動態

單篇筆記分析

台灣花蓬新玩法!

3912 觀看	25秒 人均觀看時長	231 点赞
110 收藏	0 评论	1 弹幕
64 笔记报粉	6 笔记分享	

发布后7日观看数趋势

KOL 自媒體 3

「海派玩家」海派咖啡玩家遊程內容

主題名稱：海派咖啡玩家

合作 KOL：惠子 Lihui Wang ㄇ 旅遊 / 景點 / 攝影教學 (IG10.6 萬)

https://www.instagram.com/lilianwang_tw/reels/

露出成果：影片觀看 36,000；珍藏 240



KOL 自媒體 4

「海派玩家」海派編織玩家遊程內容

主題名稱：海派編織玩家

合作 KOL：莓姬 Maggie | 旅遊美食、攝影 (IG 1.3 萬)

<https://www.instagram.com/maggie.beri/reels/>

露出成果：影片觀看 10,000；珍藏 35



KOL 自媒體 5

「海派玩家」海派藝術家遊程內容

主題名稱：海派藝術家

合作 KOL：白老闆下班後 (IG 1.6 千)

<https://www.instagram.com/bailaobang/>

露出成果：影片觀看 8,625；珍藏 5



KOL 自媒體 6

「海派玩家」海派樹皮玩家遊程內容

主題名稱：海派樹皮玩家

合作 KOL：小資女楊雯雯 Heygirl (IG 7.1 萬)

<https://www.instagram.com/nancy80816/>

露出成果：影片觀看 15,000；珍藏 44



KOL 自媒體 7

「海派玩家」海派浪花玩家遊程內容

主題名稱：海派浪花玩家

合作 KOL：IvyW (親子 旅遊 美食 生活) (IG 8.9 千)

<https://www.instagram.com/ivywoww/reels/>

露出成果：影片觀看 7,302；珍藏 15



KOL 自媒體 8

「海派玩家」海派潮間帶玩家遊程內容

主題名稱：海派潮間帶玩家

合作 KOL：蔡賢 (IG 2.1 萬)

https://www.instagram.com/wild_kidnapper/reels/

露出成果：影片觀看 61,000；珍藏 265



KOL 自媒體 9

「海派玩家」海派河口玩家遊程內容

主題名稱：海派河口玩家

合作 KOL：Evida 伊米塔 (IG 1.3 萬)

https://www.instagram.com/traveler_evita/

露出成果：影片觀看 10,000；珍藏 28



KOL 自媒體 10

「海派玩家」海派野溪玩家遊程內容

主題名稱：海派野溪玩家

合作 KOL：Fusay Mulie (IG 3.6 萬)

<https://www.instagram.com/fusaymulie/reels/>

露出成果：影片觀看 91,000；珍藏 393



KOL 自媒體 11

「海派玩家」海派療癒玩家遊程內容

主題名稱：海派療癒玩家

合作 KOL：我是 Haven 旅遊 | 美食 | 住宿 (IG 5.9 萬)

<https://www.instagram.com/imhaven84/>

露出成果：影片觀看 60,000；珍藏 260



KOL 自媒體 12

「海派玩家」海派獵人玩家遊程內容

主題名稱：海派獵人玩家

合作 KOL：劉昱佑 (IG 3.3 萬)

https://www.instagram.com/xu.6_0913/reels/

露出成果：影片觀看 25,000；珍藏 93



(2) 海派玩家媒體踩線團：於 113 年 3 月 22 日提送品牌媒體露出方案執行計畫書，其中包含「海派玩家媒體踩線團」項目，以踩線團的方式邀請媒體並露出至少 4 則平面媒體，另於第四期審查會議中委員建議踩線名單除了媒體外應納入民宿業者，惟此工作項目為「媒體露出方案」因此踩線會以媒體為主，業者為輔，並規劃不同的踩線方案。

I. 媒體踩線方案：將邀請特定媒體於運作小組路線踩線，並露出平面媒體，另廣邀其他媒體於非運作小組路線踩線，每家媒體最多 2 位名額，除免費招待活動費用及來回交通費外，將另提供廣編文稿以利後續露出。另，媒體踩線當天雅比斯團隊將派員出席接待。

邀請媒體

類型	遊程業者單位	踩線日期/實際踩線媒體名單
運作小組	吉籟獵人學	2024/6/13-14 Where 旅遊味、中時新聞網、新頭條
	高山森林基地	
	貓公部落	
	奇美部落	2024/6/19 旅讀 OR、如此表達、天下雜誌
	靜浦部落	2024/6/19 旅讀 OR、如此表達 7 月進行踩線
非運作小組	Idang 依浪	行遍天下旅遊
	三個男人	2024/6/17-18 行遍天下旅遊
	比西里岸部落	
	重安部落	
媒體名單介紹		
媒體名稱	說明	
Where 旅遊味	專門報導國內外旅遊大小事，以旅遊部落客角度出發，帶領讀者一望不同視野，也是旅遊雜誌第一品牌。 https://www.where.url.tw/product_cg370211.html	
La Vie	內容涵蓋生活風格、建築、設計、時尚、藝術，希望滿足讀者對於經營美好生活實踐的需求，並引導展現自我的風格品味！ https://www.wowlavie.com	
旅奇週刊	為兼具報導質感與行銷敏銳的旅遊業界雜誌，身為市場領導品牌，致力將新穎的旅遊資訊、獨到的市場觀點，一次傳遞給愛好旅遊的您。 https://b2b.travelrich.tw/newweb/	

旅讀 OR	人文旅行類雜誌，提供文字旅行資訊，及推廣有品質的旅遊業者 https://www.orchina.net/
行遍天下旅遊	每月提供讀者最新鮮有趣的旅遊資訊，規劃休閒旅遊路線，介紹國內外最好玩的吃、玩、買、住景點及各地人文特色風情。 https://travelcom.com.tw/product-category/magazine/
TRAVELER Luxe 旅人誌	風格旅遊生活雜誌 數位媒體 https://www.instagram.com/travelerluxe/
微笑台灣	為台灣最具影響力之旅遊媒體，網站集結超過 90 位在地專欄作家，每季發行雜誌，持續帶領讀者進行深度旅遊，以最在地的觀點，推動台灣旅遊升級。 https://smiletaiwan.cw.com.tw/
潮旅 Ciao	探索未被揭祕的奢華目的地，體驗生活中的精緻細節，你也是對旅行和生活藝術具有獨到品味的「風格玩家」 https://ciaotw.com/
TOGO 泛遊情報	全台最老字號實體旅遊雜誌，最新詳盡的旅遊知識及資訊之外，更因應不同族群的需求，推出以國內外旅遊景點為主題的叢書。 https://www.instagram.com/togo_travelmagazine/
TAIPEI WALKER	探索台灣海內外旅行景點，推薦各處好玩的地方。 https://taipeiwalker.walkerland.com.tw/
Travel plus 就醬玩旅行	始終秉持著實地採訪的方式，開闢出國內輕旅行的新路線。 https://www.instagram.com/travelplus_official/
ReadyGo	透過文章分享為你打開旅遊生活的任意門，提供最新旅遊新聞及旅遊資訊，同時打造理想生活的夢想藍圖。(會上稿在 Bella 儂儂) https://www.instagram.com/im_readygo/
輕旅行	提供世界各地吃、喝、玩、樂最新資訊及玩家們精彩的旅行遊記，滿足您出發前、後的旅行筆記。讓您第一次旅行就上手！(蕃薯藤旗下的旅遊生活媒體) https://www.instagram.com/travelyam/
綠媒體	以「綠的傳媒者」為定位，關注富含「自然·在地·永續」之精神的人事物，帶領讀者一起經驗更自然、更接近本質的生活方式。 https://greenmedia.today/

媒體邀請信件



媒體通用稿

「一烈！海派過生活」陪你找到最 Match 的東海岸旅程！

台 11 線是臺灣最美的海岸公路，傍海而居的東海岸各部落，生活與大自然緊密相依，積累出豐富的海洋知識，以及與自然共生共存的智慧，若想體驗東海岸在地特色遊程，跟著「一烈！海派過生活」就對了！

「一烈」是來自部落的歡呼、讚嘆語助詞，以文化、生活、共好為核心價值的「一烈！海派過生活」，伴隨東海岸的熱情應運而生，致力分享在地原住民文化，不僅囊括最齊全的旅遊資訊，也規劃符合在地各部落不同特色的生活體驗遊程，為不同需求及喜好的旅人們客製行程：無論是帶著孩子親近自然、開拓視野的家庭旅遊；或是遠離塵囂、放鬆身心的療癒之旅；以及熱愛冒險、追求刺激的戶外體驗，通通都能找到專屬於你的部落主題遊程，堪稱是東海岸部落旅遊的最佳嚮導。

特別的是，旗下品牌發行好幾款不同型態的東海岸旅遊，包含以「與部落共同合作完成一件事」為核心的『東海岸部落工作假期』；專為親子、兒童設計的『童部野放』；以沉浸式體驗感受部落日常、來去部落住一晚的『海人家』；擁有最 Local 伴手禮、有在地秘境報馬仔稱號的『Pahanhan 部落雜貨店』；以及依據旅人們喜好，規劃客製化活動的部落經典遊程等。

2024 來東海岸，參與海派玩家 即刻+1 就出發！

113 年推出全新品牌-『海派玩家』，打破一定人數才能成行的出團限制，主打「2 人就成團」，不論兩人出遊或者三五好友結伴同行都沒問題，還能避開假日湧湧人潮，來場說走就走的愜意輕旅行！彙集台 11 線沿線各部落獨特、深入的體驗活動，精心設計推出 12 條主題旅遊路線，各種療癒的、新奇的、好玩的、愜意的豐富體驗，都能在部落夥伴的陪伴帶領下一一解鎖，讓更多旅人有機會用全新的視角認識臺灣！

『海派玩家』精彩的 12 條東海岸部落主題遊程，包含：

1. 海派獵人玩家-學習水璉部落 獵人技能，感受山林獵人的機智生活。
2. 海派療癒玩家-走進高山森林基地，與大自然在一起，用山林療癒自己。
3. 海派藍草玩家-到復興部落 學藍染，走進植物染萬千變化世界。
4. 海派編織玩家-跟著貓公部落 一起用輪傘草做編織，感受手作文化的細緻情感。
5. 海派咖啡玩家-咖啡控天堂豐富部落！直火烘烤咖啡佐海岸山海無敵美景。

6. 海派藥草玩家-最 Chill 就是奇美部落，暖身暖心藥草足浴泡起來！
7. 海派河口玩家-來靜浦部落 划膠筏，攻略秀姑巒溪必備技能。
8. 海派潮間帶玩家-專業職人「依浪」帶你認識隱藏在潮間帶的阿美族冰箱
- 9.海派浪花玩家-孩子們看過來！長濱「三個男人」帶你浪花裡尋寶。
- 10.海派藝術玩家-到離海超近的比西里岸部落，來趟悠哉休閒的藝術小旅行
- 11.海派野溪玩家-重安部落 首度登場，帶你走進都威溪山林，感受負離子清新能量。
- 12.海派樹皮玩家-跟著都蘭部落米麻岸工作室，手作樹皮工藝、敲打釋放壓力。

「海派玩家」讓東海岸部落旅遊變得更輕便愜意，從部落巷弄到群山大海，從半天漫遊到多日體驗，從室內文化手作到戶外自然探索，計畫東海岸行程不再是件令人頭疼的麻煩事，歡迎大朋友小朋友一起放下手機平板、遠離城市喧囂，輕鬆跟著「一烈！海派過生活」的腳步探索東海岸部落，奔向一望無際的湛藍自由！

「一烈！海派過生活」相關連結

品牌網站：<https://jacreative.com.tw/travelinseastyle/index.php>

FB 粉絲專頁：<https://www.facebook.com/Travelinseastyle>

品牌 LINE 官方：<https://lin.ee/aBSEuv5>

媒體露出成果

<p>平面媒體 3、4、5</p>	<p>紙本報紙露出</p>
<p>平面媒體 6</p>	<p>旅遊味紙本雜誌露出 7月號_6頁</p>

Cover · 行遍天下紙本雜誌 · 7月號



部落達人 帶路踏浪溯溪

高齡的部落達人帶路溯溪，享受「踏浪溯溪」的樂趣，與部落族人共同參與山溪溯溪活動，享受自然、享受部落、享受上天的恩賜。



長光部落

宜蘭山下大食的自然風味

在宜蘭山脈中，宜蘭縣政府特許經營的「長光部落」，是宜蘭縣政府特許經營的「長光部落」，是宜蘭縣政府特許經營的「長光部落」。



圖1 攝影 攝影 攝影 攝影 攝影 攝影

Cover · 行遍天下紙本雜誌 · 7月號



比西里岸

PawPaw 藝術家的文藝小漁村

在宜蘭中央山脈最壯麗的山谷中，有一處名為「比西里岸」的漁村，這裡是藝術家 PawPaw 的藝術小漁村。



從宜蘭太平洋第一處風景之美的小漁村，海面上有一處以漁業為主題的「比西里岸」，這裡是藝術家 PawPaw 的藝術小漁村。



圖1 攝影 攝影 攝影 攝影 攝影 攝影

Cover · 行遍天下紙本雜誌 · 7月號



重安部落

野溪溯溪體驗的勇士或英雄

「重安部落」位於宜蘭縣南澳鄉，這裡是重安部落，這裡是重安部落。



39 圖1 攝影 攝影 攝影 攝影 攝影 攝影

有個性的海派生活

在「有個性的海派生活」中，我們看到了海派文化的獨特魅力。這裡有精緻的建築、悠閒的生活方式和豐富的文化底蘊。

「有個性的海派生活」不僅是一種生活方式，更是一種文化傳承。讓我們一起探索海派文化的奧秘，感受那份獨特的魅力。

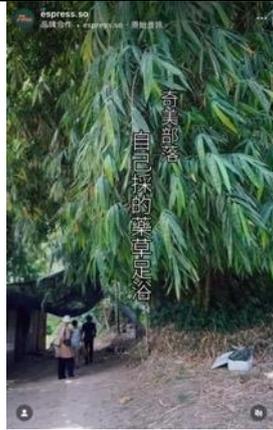
美食與生活

在「美食與生活」中，我們看到了美食與生活的完美結合。這裡有精緻的料理、悠閒的生活方式和豐富的文化底蘊。

「美食與生活」不僅是一種生活方式，更是一種文化傳承。讓我們一起探索美食與生活的奧秘，感受那份獨特的魅力。

KOL 自媒體 13

如此表達：IG Ress 1 則



主題名稱：海派草藥玩家
合作 KOL：如此表達 (IG 2.7 千)
<https://reurl.cc/NQerY5>
露出成果：影片觀看 1,475
發布日期：2024/6/20

網路媒體 3

LaVie 網路文章

發布日期：2024/6/4

網址：<https://www.wowlavie.com/article/240024598/pre>



網路媒體 4

368 品味生活網(中國時報)

發布日期：2024/7/5

網址：<https://life.taiwan368.com.tw/article/8/17/114648>



網路媒體 5	中時新聞網台灣
發布日期：2024/7/5	
網址：https://act.chinatimes.com/market/content.aspx?AdID=15951&chdvt	
	

II. 業者踩線方案：將邀請海派玩家合作之業者(約 30 家)，每單位最多 2 位名額，可任選 5 月一場次所屬區域活動免費參加。

實際踩線業者

所屬區域	報名活動	業者單位	業者回饋
中區	海派潮間帶玩家	群芳樓海產村	暫無回饋
南區	海派野溪玩家	睿凡的家民宿	暫無回饋
		6 號交響曲民宿	體驗內容很好，對外地人是有吸引力的
		禾風新棧度假飯店	溯溪比較辛苦，自己體力無法負荷

(3) 廣告投放成果

社群廣告 1	FB 社群廣告
於 FB 粉專進行貼文的廣告投放，廣告受眾設定目標客群樣貌，提高粉絲專頁觸及率。	
	
	

社群廣告 2

IG 社群廣告

IG 於 113 年 3 月開始經營，因此投放貼文廣告，後續將持續透過貼文、限時動態等廣告，提高目標受眾觸及率。



Google 搜尋廣告 1

Google 聯播網廣告

設定目標受眾的「興趣和習慣」，鎖定客群投放廣告，點擊廣告後進入 IG 或官網。

IG 造訪次數：1,027 次 (25-34 歲 0.8%會點擊)

一烈官網造訪次數：2,017 次 (25-34 歲 0.7%會點擊)

廣告主題	廣告走期	KPI	實際成效	達成率
導IG	2024/6/13 2024/6/20	1,000	1,027	102.7%
導官網	2024/6/13 2024/6/26	2,000	2,017	100.9%



Google 搜尋廣告 2

關鍵字點擊廣告

共設定 53 組關鍵字，皆可搜尋到一烈網站，提高搜尋引擎排名。

曝光次數：20,369 次

點擊次數：1,225 次 (35-64 歲的女性佔約 5 成)

廣告主題	廣告走期	KPI	實際成效	達成率
關鍵字點擊	2024/6/21 2024/7/7	1,200	1,225	102.1%



四、 參展規劃與執行

(一) 製做參展推廣品

【工作要求】

以「一烈！海派過生活」品牌設計參展所需之推廣品至少 1 式，例如部落遊程摺頁、品牌介紹摺頁、等(需提送品項、單價、數量等，經本處同意後執行)。

- 執行方式：針對「一烈！海派過生活」之品牌參展將會製作系列推廣品。
- 執行成果說明：已完成 1 式。寬版手機掛繩和防水漂浮手機袋已製作完成。

品項	數量	成品圖
寬版手機掛繩	500 個	
防水漂浮手機袋	500 個	

(二) 配合參加「觀光圈成果發表會」

【工作要求】

配合主辦單位之相關事項辦理 1 場次，並以「一烈！海派過生活」品牌規劃及執行現場線下互動體驗。

- 執行方式：本年度的觀光圈成果發表會將向大眾推廣「一烈！海派過生活」以強化品牌形象，搭配社群平台(如：Facebook, Line 官方)推廣部落觀光成果及舉行抽獎活動贈送限量活動禮品，藉由抽獎活動達到吸引民眾關注活動的同時增加「一烈！海派過生活」品牌知名度。
- 執行成果說明：已完成參加觀光圈成果展 1 場次。

活動日期	2023.10.27~29
活動地點	台北華山 1914 文化創意產業園區
參加人員	雅比斯：景薇霖、趙筠 貓公部落：陳怡君

部落展攤	展示東管處「一烈！海派過生活」品牌成果，並且於攤位呈現東海岸部落旅遊亮點以及特色產品展示。
攤區設計	<p>製作「一烈！海派過生活」統一化視覺攤位佈置品、並呈現系列旗下品牌以及各部落商品展示。</p> <p>佈置品製作品項： 燈箱、桌巾與背布、品牌系列摺頁、攤位介紹板、手拿牌</p> <p>各部落展示商品：</p> 
品牌活動推廣方案	<p>為增強品牌曝光度，活動期間推出之行銷宣傳方式如下：</p> <p>1.一烈！海派過生活-粉絲募集活動： 按「一烈！海派過生活」臉書粉專讚及加入 Line 官方帳號，即可獲得「一烈!海派過生活」摺疊扇。</p>
活動照片	

(三) 配合參加「部落觀光成果嘉年華」

<p>【工作要求】</p> <p>配合主辦單位需求，含展示區文字、圖片、「一烈！海派過生活」品牌策展規劃、樂舞展演、參展之部落規劃及相關記者會等事宜，配合主辦單位之相關事項，預計辦理 2 場次。應包含部落人員參加活動之必要交通、活動期間食宿及樂舞展演等費用。</p>
--

- 執行方式：推廣「一烈！海派過生活」以強化品牌形象，規劃項目如下：
- 執行成果說明：累計參加 2 場次。

112 年部落觀光嘉年華記者會(因颱風影響而取消)：

時間	112/10/5 13：30~15：30
----	----------------------

地點	台北晶華酒店
參加人員	雅比斯： 陳亮禧、趙筠 靜浦部落： 林仕澄、耿唯倫
攤位佈置	<p>「一烈！海派過生活」統一化視覺攤位佈置品，並且呈現各部落特色商品。 展示商品項目如下：</p> <p>都歷-有熊米、比西里岸-彩繪小羊、都蘭-情人袋及米粕萬壽菊啤酒、奇美-玉米爆爆、靜浦-毛巾及徽章、新社-巴特虹岸米酒、貓公-糯米釀及彈弓、高山-分享刀、水璉-頭編及小刀</p> <div style="display: flex; flex-wrap: wrap;"> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>都歷-有熊米</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>奇美-玉米爆爆</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>新社-巴特虹岸米酒</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>靜浦-毛巾及徽章</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>高山-分享刀</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>貓公-糯米釀及彈弓</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>比西里岸-彩繪小羊</p> </div> <div style="width: 33%; text-align: center;">  <p>都蘭-情人袋及米粕萬壽菊啤酒</p> </div> </div>
伴手禮	寬版手機掛繩和防水漂浮手機袋
試吃品	<p>刺蔥麵包</p> 

112 年部落觀光嘉年華：

活動日期	2023.10.13~15
活動地點	高雄市棧柒庫西側倉庫
參展人員	雅比斯： 景薇霖、趙筠 貓公： 吳建安、林佳玲、偕志語、羅代融 都蘭： 蘇傳翔、陳秀芸、張沂汀

部落展攤	貓公部落	貓公部落將會在攤位上販售部落特色商品，也會帶來糯米釀與特色調飲。
	都蘭部落	都蘭部落將會在攤位上販售部落特色工藝品，例如：毛球飾品、檳榔葉鞘文創商品，以及地方特產，例如：尤加利酒精噴霧、尤加利清潔劑、都蘭農場茶包。
十年成果活動	<p>配合大會提供工藝選物盲盒機禮品，品項數量與金額如下</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100 元計 50 個：玉米爆爆/ 奇美部落 • 300 元計 30 個：尤加利舒緩潔膚皂/ 都蘭部落(都蘭國) • 500 元計 20 個：NANAY 咖啡/豐富部落-海岸咖啡莊園 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>玉米爆爆</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>尤加利舒緩潔膚皂</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>NANAY 咖啡</p> </div> </div>	
樂舞展演	都蘭薪傳舞蹈團	
	展演時間	10/14 14:00~14:30、10/15 14:00~14:30
	以少、中、青年組組成(巴尬隆奈)為基礎，將當代耳濡目染的流行文化，基於都蘭當地的文化與社會傳統，透過團體學習、探索與創意，創造出一種融合歌曲、舞蹈與遊戲的身體表現，並吸引都蘭地區孩子們對於傳統文化的熱情，透過歌舞促進族群內聚力並展現於活動會場，讓參與者感受原住民族文化的魅力。	
DIY 體驗	<ul style="list-style-type: none"> • 手作 DIY 貓公部落：竹蜻蜓 DIY 都蘭部落：毛球圓滿吊飾 DIY 	
	<ul style="list-style-type: none"> • 美食體驗 貓公部落：微醺馬卡龍 	
集客表演	貓公部落：古調吟唱表演	
職人講座	貓公部落：吳建安理事長	
集客拿獎活動	<p>配合大會集客拿獎活動提供部落精美禮品，品項數量與金額如下</p> <ul style="list-style-type: none"> • 滿額大獎，價值 1500 元之贈品 2 份：新社-巴特虹岸米酒 • 滿額中獎，價值 500 元之贈品 10 份：都蘭國-臭屁茶-禮盒組、ina 紅茶-禮盒組 • 滿額小獎-價值 150 元之贈品 20 份：都歷-有熊米 • 滿額遊程獎，部落遊程 2 份：都蘭國阿蘭的 tisaki、貓公部落導覽 	

	 <p> 巴特虹岸米酒 臭屁茶、ina 紅茶-禮盒組 有熊米 </p>  <p> 都蘭國-阿蘭的 tisaki 貓公部落導覽 </p>
<p>攤區設計</p>	<p>製作「一烈！海派過生活」統一化視覺攤位佈置品、並呈現系列旗下品牌，以增強品牌印象。</p> <p>佈置品製作品項：串旗、燈箱、桌巾與背布、品牌系列摺頁、攤位介紹板、行銷宣傳 QR code 手牌</p> 
<p>攤位集客活動方案</p>	<p>為增強品牌曝光度，活動期間推出之行銷宣傳方式如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一烈！海派過生活-粉絲募集活動： <p>按「一烈！海派過生活」臉書粉專讚及加入 Line 官方帳號，即可獲得「一烈!海派過生活」摺疊扇。</p> <p>✓ 成果- 共增加 155 位粉絲</p> 一烈！海派過生活-Line 官方活動： <p>完成「一烈！海派過生活」Line 官方問卷調查，即可獲得部落觀光嘉年華活動現場折價卷。(僅限東管處兩個攤位使用)</p> <p>✓ 成果- 共發出 134 張，兌換 90 張</p> <p>貓公部落營業額 6,900 元 (兌換 18 張折價券)</p> <p>都蘭部落營業額 36,176 元 (兌換 72 張折價券)</p>
<p>活動照片</p>	

113 年部落觀光嘉年華記者會：

時間	113/11/20 10:00~12:00
地點	觀光署旅遊服務中心(台北市松山區敦化北路 240 號)
參加人員	雅比斯：景薇霖、楊成國 靜浦部落：黃偉忠、林佩妤
攤位佈置	<p>「一烈！海派過生活」統一化視覺攤位佈置品，並且呈現各部落特色商品。展品如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 香味展品：「美」式炭烤飛魚 說明：直火炭烤是阿美族傳統的烹飪方式之一，將食材烤得恰到好處，保留最天然、最原始的美味。本次以食物主題展現阿美族飲食文化，展現直火炭烤飛魚的香氣。 ● 其他展品： <ol style="list-style-type: none"> 1. 豐富部落/NANAY 咖啡 說明：NANAY 是阿美語「希望」之意。海岸咖啡莊園長期推動咖啡種植，希望透過地方產業的發展，帶動經濟讓年輕人有機會返鄉就業。與瘋狂咖啡師聯名合作推出厭氧發酵技術，大幅提升了台灣咖啡豆的風味，也為部落帶來對未來的美好希望。 2. 都蘭國/尤加利舒緩潔膚皂 說明：都蘭國利用山上原本要移除的尤加利樹循環再利用，作為部落產業創生的第一個物件，本款手工皂是由都蘭國與足渡蘭手工皂，共同打造的「食品級」的手工皂。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>
試吃品	<p>飛魚南瓜一口食</p> 

113 年部落觀光嘉年華：

活動日期	113/11.29~12/01	
活動地點	華山 1914 文創園區 西 1 館	
參展人員	雅比斯：景薇霖、楊成國 高山森林基地：曾毓晴、王蕙淳、馬中原 復興部落：鄭秀美、黃庭恩、張智翔	
部落展攤	高山森林基地	<p>工藝品：Mamangan DIY 獵人分享刀 \$1580、祝福項鍊 \$350</p> <p>美食：良心芭蕉餅乾、刺蔥紅茶餅乾、野菜南瓜磅蛋糕、茗葉麵包等 (\$50-100 不等)</p> <p>體驗遊程：輕鬆玩 † 筷子磨×猴子爬體驗 \$1800/人</p> <p>促銷活動：來基地體驗現場購買獵人分享刀折\$100</p>
	復興部落	<p>工藝品：藍染相關手工作品 500-2000 元</p> <p>美食：清甜菊花茶 240/60 一杯、甜洛藜花茶 240/60 一杯、dipit 野香茶 240/60 一杯</p> <p>體驗遊程：部落手染體驗 1200/人</p> <p>促銷活動：加入官方 line 帳號送茶包乙個</p>
配合大會集客活動	<p>配合大會提供工藝選物禮品，品項數量與金額如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 滿額大獎：海岸咖啡精品禮盒 數量：3 盒 價錢：1,280 元 • 滿額中獎：奇美部落百草泡泡 (足浴兩用包) 數量：9 包 價錢：350 元 • 滿額小獎：貓公部落輪傘草杯墊 數量：30 包 價錢：200 元 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div> <p style="text-align: center;">海岸咖啡精品禮盒/奇美部落百草泡泡/貓公部落輪傘草杯墊</p>	
樂舞展演	表演 1：都歷水男孩	
	展演時間：11/29 14:00-14:30、16:30-17:00	

	<p>我們來自東海岸的阿美族都歷部落，崇尚自由、自然的青年，夏天喜歡奔向大海，有時還會不期而遇，這就是我們，都歷水男孩。常常以不插電的方式，帶著愉快的心情，唱別人的歌、也唱自己的創作，帶給大家我們心裡的感受，簡單且放鬆。</p>	
	<p>表演 2：貓公部落女高音</p>	
	<p>展演時間：11/30 12:00-12:30、14:30-15:00</p>	
	<p>在聖山山腳下，無論經過了多少年，我們還是這樣唱著，守護這屬於我們部落的傳統歌謠。我們不僅希望我們的歌聲能夠響徹聖山，更希望能將我們熟記的音樂，傳承給下一代，還有到來的你們。聽我們的歌，相信你們將會更認識貓公部落。</p>	
<p>DIY 體驗</p>	<p>復興部落：藍染編織手環</p>   <p>高山森林基地：祝福項鍊</p>  	
<p>專題講座</p>	<p>高山部落/馬中原-東海岸部落永續旅遊-海派玩家</p> 	
<p>攤區設計</p>	<p>以「一烈！海派過生活」母品牌為主統一視覺攤位佈置，推廣旗下子品牌「海派玩家」遊程，將遊程體驗道具完整呈現，讓遊客能更</p>	

	<p>好理解遊程亮點，佈置品製作品項：串旗、燈箱、桌巾與背布、品牌系列摺頁、攤位介紹板、行銷宣傳 QR code 手牌</p> 
<p>攤位集客活動方案</p>	<p>為增強品牌曝光度，活動期間推出之行銷宣傳方式如下： 一烈！海派過生活 FB/IG、Line 募集活動： 步驟一：FB/IG 則一追蹤 步驟二：加入官方 Line，做旅遊習慣調查問券 完成兩步驟，即可參加轉轉樂乙次。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 成果：FB 新增 144 人、IG 新增 67 人；合計 211 人 Line 新增 221 人
<p>活動照片</p>	
<p>部落展攤營業額</p>	<p>高山森林基地：合計：\$3,980 元</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第一天(11/29)：\$1,500 元 • 第二天(11/30)：\$1,000 元 • 第三天(12/01)：\$1,480 元 <p>復興部落：合計：\$11,880</p> <ul style="list-style-type: none"> • 第一天(11/29)：\$2,210 • 第二天(11/30)：\$5,000 • 第三天(12/01)：\$4,670

第三部分、工作期程及進度分配

壹、預定工作項目及實施進度

一、預定工作實施進度

表 3-1 預期實施工作進度表

執行工作項目		112			113			
月份		5-6	7-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-12
東部海岸 部落觀光 產業聯盟 (海派聯 盟)培力 提升	聯盟大會 2 場			累計 1 場				累計 1 場
	聯盟互訪交流及聯盟運作小組 會議 10 場		累計 2 場	累計 4 場	累計 5 場	累計 6 場		累計 10 場
	部落觀光國際接待能力提升 1 式		階段成果			1 式		
東海岸部 落導覽解 說人員培 訓與認證	辦理追蹤輔導會議 1 式		階段成果					1 式
	優化未建置評鑑機制的部落 2 式			階段成果				2 式
	導覽解 說員培 訓與認 證志工 招募及 培訓	基礎及進階課程規劃 與培訓 25 小時	細部規劃	累計 5 小時		累計 20 小時		累計 25 小時
		製作並頒發導覽解說 人員識別系統 1 式						1 式
		官網資訊即時維護更 新 1 式						1 式
		導覽品質檢視及改善 1 式					階段成果	
「一烈！ 海派過生 活」品牌 行銷規劃 與執行	營運品 牌網站 及經營 社群平 台	網站維運更新 1 式		階段成果				1 式
		經營社群平台 1 式	階段成果	階段成果				1 式
		品牌客服機制建立 1 式			階段成果			1 式
		品牌遊程推廣方案 1 式	細部規劃	階段成果				1 式
		品牌媒體露出方案 1 式			累計 1 則	累計 2 則	累計 4 則	
品牌參展 規劃與執 行	設計及製作參展推廣品 1 式			1 式				
	配合參加「觀光圈成果發表 會」2 場			1 場				
	配合參加「部落觀光成果嘉年 華」2 場			累計 1 場				累計 2 場
進度查核		第一期：工 作計畫 書：簽 約後 40 日	第二期： 工作計畫 通過 120 個日曆天	第三期： 112 年 11 月 20 日	第四期： 113 年 03 月 31 日	第五期： 113 年 06 月 30 日	第六期：113 年 12 月 10 日 依據觀海企字第 1139904288 號公文 展延至 12 月 10 日	

二、 預定進度查核點

表 3-2 預定進度查核表

第一期：工作計劃書（決標日起 40 日曆天）	<p style="text-align: center;">預期進度</p> <p>全案工作之執行期程與預定內容說明</p>
第二期：工作計劃書通過 120 個日曆天內	<p style="text-align: center;">預期進度</p> <p>聯盟互訪交流及聯盟運作小組會議累計至少 2 場次、部落觀光國際接待能力提升階段性成果、部落導覽員共識會議及追蹤輔導會議各部落階段性成果、導覽員基礎及進階課程規劃與培訓細部規劃、營運品牌網站及經營社群平台階段性成果 品牌遊程推廣方案細部規劃</p>
第三期：112 年 11 月 20 日前	<p style="text-align: center;">預期進度</p> <p>完成年度聯盟大會至少 1 場次、聯盟互訪交流及聯盟運作小組會議累計至少 4 場次、優化未建置評鑑機制的部落階段性成果、導覽員基礎及進階課程規劃與培訓至少 5 小時、營運品牌網站及經營社群平台階段性成果、品牌遊程推廣方案階段性成果、品牌媒體露出方案至少 1 則、配合參加「觀光圈成果發表會」1 場、配合參加「部落觀光成果嘉年華」1 場</p>
第四期：113 年 03 月 31 日前	<p style="text-align: center;">預期進度</p> <p>聯盟互訪交流及聯盟運作小組會議累計至少 5 場次、品牌媒體露出方案至少 2 則</p>
第五期：113 年 06 月 30 日前	<p style="text-align: center;">預期進度</p> <p>聯盟互訪交流及聯盟運作小組會議累計至少 6 場次、部落觀光國際接待能力提升 1 式、導覽員基礎及進階課程規劃與培訓累計至少 20 小時、導覽品質檢視及改善階段性成果、品牌媒體露出方案累計至少 4 則</p>
第六期：113 年 12 月 10 日前 依據觀海企字第 1139904288 號公文展延至 12 月 10 日	<p style="text-align: center;">預期進度</p> <p>完成本案所有工作項目</p>
成果報告：於期末審查通過後 10 日內	<p style="text-align: center;">預期進度</p> <p>提交全案契約成果及成果報告書及及相關電子檔案。成果報告書以 A4 中文橫式書寫，符合政府資訊公開(opendata)格式，並提供可編輯文 件應支援 ODF 文書格式。另將成果報告書及所有與本案相關之成果資料 (含簡報、照片、錄影、宣導品資料等)彙整製作成資料光碟或隨身碟;圖 片、文宣品製作原始檔至少像素需>2400×3000，影像製作至</p>

貳、質化及量化效益

一、質化效益

1.地方產業振興

- 凝聚東海岸能量，串連在地業者
 - ✓ 安排在地業者交流互訪，了解彼此遊程內容及營運方式，給予建議及回饋，有益於未來連結及合作。
 - ✓ 招募異業合作單位，共同推廣地域品牌，達到互利共好。
- 增加部落的品牌度與能見度
 - ✓ 透過不同主題的遊程推廣，加強各部落特色印象，製造部落間的差異化，也避免網內互打的情形發生。
- 在地社區活化，增強地方認同感
 - ✓ 以聯盟運作小組的方式共同討論海派玩家，達成各部落間的共識及深度交流、串聯，使組織對於海派玩家品牌產生認同感，也對於自身部落共同加入推動達到新的刺激及活化。

2.行銷推廣東海岸部落觀光

- 創新行銷推廣模式，開拓多元客群
 - ✓ 與聯盟共同推出海派玩家，主打兩人成團的散客行程，除了吸引一般民眾外，也成功獲得同業間的關注及討論。
 - ✓ 各部落週末來客數較為穩定，因此海派玩家主打週間體驗，吸引週間出遊的散客，另培養團客及旅行社以外的客群。
 - ✓ 經營品牌 Line 官方帳號，提供東海岸地域品牌資訊，搭配品牌活動進行推播，增加消費者黏著度。
- 提升國際接待能量，邁向國際市場
 - ✓ 針對具有基本國際接待能量部落進行培訓，提升導覽人員英語口說能力，建置英語導覽劇本，讓部落與國際接軌。

3.提升部落導覽解說品質與內涵

- 提升部落導覽解說能力
 - ✓ 邀請專業講師培訓導覽解說技巧，並針對不同需求開設進階課程，提升導覽人員解說能力。
- 優化導覽評鑑機制
 - ✓ 針對各部落狀況調整評鑑機制及標準，並於聯盟大會安排優質導覽解說員頒獎授證，增加導覽人員自我認同及榮譽感。

二、量化效益

表 3-3 量化效益表

	評估指標	計劃全程指定量化效益	計劃全程達成量化效益
指定 指標	聯盟大會	2 場	完成 2 場
	聯盟互訪交流及聯盟運作小組會議	10 場，至少 100 人次	完成 10 場，196 人次
	部落觀光國際接待能力提升	1 式	完成 1 式 1. 貓公部落：英語導覽解說劇本建置、英語線上導覽地圖建置、英語導覽員培訓課程、英語導覽輔助道具製作 2. 高山部落：場域導覽解說牌英語翻譯
	辦理追蹤輔導會議	每年各部落 1 次	完成每年各部落 1 次，共計 13 場
	優化未建置評鑑機制的部落	2 式	完成 2 式 1. 貓公部落評鑑機制 2. 水璉部落劇本建置
	基礎及進階課程規劃與培訓	25 小時	完成 26 小時，包含 6 個部落基礎課程(培訓課程) 21 小時、進階課程(複訓課程)5 小時
	製作並頒發導覽解說人員識別系統	1 式	完成 1 式，包含 16 導覽員的帽子、名牌、標章、導覽員證
	官網資訊即時維護更新	1 式	完成 1 式
	導覽品質檢視及改善	各部落 1 式	完成 5 部落 (新社、貓公、奇美、都歷、都蘭) 各 1 式
	網站維運更新	1 式	完成 1 式
	經營社群平台	LINE 官方 1 式、FB 粉絲專頁 1 式	1. LINE 官方：好友人數 1,604 人 2. FB 粉絲專頁：3,788 個讚；5,058 位追蹤者 3. IG 商業帳號：1,218 位粉絲；33 位追蹤
	品牌客服機制建立	LINE 官方 1 式、FB 粉絲專頁 1 式	完成 LINE 官方 1 式、FB 粉絲專頁 1 式
	品牌遊程推廣方案	1 式	完成 1 式 (海派玩家)
	品牌媒體露出方案	累計 6 則平面媒體、4 則新聞稿	完成平面媒體 9 則、新聞稿 4 則、網路媒體 5 則、KOL 自媒體 13 式
	設計及製作參展推廣品	1 式	完成 1 式 1. 寬版手機掛繩 500 個 2. 防水漂浮手機袋 500 個

	配合參加「觀光圈成果發表會」	1 場	完成 1 場
	配合參加「部落觀光成果嘉年華」	2 場	完成 2 場
自訂 指標	line 官方好友人數	2,500 人	1,616 人
	Facebook 追蹤人數	5,000 人	5,058 位
	遊程推廣 (海派玩家)	參與活動 100 人次	累計 264 人次、76 團

三、未來規劃建議

(一) 東海岸部落觀光產業聯盟

- (1) 以海派聯盟運作小組的名義，擴展品牌與同業合作規模
今年海派玩家與 30 家民宿、餐廳及交通業者合作推出海派優惠方案，並於店家放置品牌識別小物(品牌掛牌、海報、摺頁等)，但優惠方案內容是依照各店家自行決定，建議明年可找尋合作意願高的異業討論更實質的合作方式，例如推出遊程+住宿的優惠方案；住宿限定體驗；提供業者同業價，共同推廣行銷；空間設置品牌專區等等。
- (2) 持續辦理交流互訪及共識會議
由於共同推動海派玩家，部落夥伴參與聯盟運作小組會議意願提高，且凝聚力提升，建議可以持續交流互訪及共識會議，使部落夥伴持續凝聚及推進更多合作機會。

(二) 導覽解說員培訓與認證

- (1) 透過公開甄選的方式擇定輔導部落
導覽解說培訓計畫行之有年有培訓出許多優質解說員，但隨著部落組織異動、興新部落發展、部落開發新遊程等等階段，部落需求不一，因此建議導覽解說員培訓計畫可改為公開甄選的方式，在甄選條件下自提需求，除了能更依照各部落需求進行輔導培訓外，也鼓勵部落積極主動參與計畫。

(三) 海派玩家

- (1) 部落串聯推出一日或多日行程
海派玩家目前僅提供半日行程，經今年執行及觀察後，發現部分消費者期待品牌提供套裝行程，並且願意回訪參加不同的遊程體驗內容，因此建議嘗試由 1~2 個部落共同推出一日行程，增加遊程豐富度

外，也可與異業進一步合作，推出住宿或餐飲加購的服務，滿足旅人的需求。

(2) 培訓外部的雙語人才，與部落夥伴共同合作

可以針對外部雙語人才做重點培訓，建立雙語導覽人員網絡，日後部落有國際旅客、相關翻譯需求，能夠迅速媒合專業翻譯人才，部落夥伴也可逐步累積接待國際客的經驗與量能。

(3) 行銷宣傳

I. 製作品牌電子摺頁，可擴及更多旅遊相關平台

因大眾使用習慣的改變，傳統紙本文宣效益日漸下降，且呼應無紙化政策，電子摺頁為未來趨勢，製作完成後亦可廣用於參展、發布至各網路平台增加觸及。

II. 參加 B2C 旅展

海派玩家是針對散客(一般消費者)的行程，參觀 B2C 旅展的民眾多半是為了個人需求來進行購買行為，因此參加 B2C 旅展可以更直接的接觸到消費者，進行品牌推廣介紹。

III. 主動接觸企業客戶

近年企業對於發展 ESG 及企業福委會都展現高度興趣，並有意願與部落合作，可以找尋合適企業媒合。

(四) 針對部落不同發展階段給予輔導資源

較早期發展部落觀光產業之部落 (例如靜浦、奇美、都歷等)，均經歷完整的輔導陪伴，包含盤整部落資源、部落特色型塑、部落品牌 CIS、遊程設計或優化等，也透過東管處及部落的共同努力，發展成為成熟的旗艦部落。而近年有部分新興部落 (貓公、重安等) 自主發展觀光產業申請及執行各式公部門計劃，但缺乏整合性，因此建議持續給予部落輔導資源，使發展中的興新部落升格為潛力部落，潛力部落則升格為旗艦部落，為東海岸部落觀光帶來更多優質體驗。