

# 交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

## 東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫 (案號: P11002)

### 結案報告書

執行單位：雅比斯國際創意策略股份有限公司

中華民國 111 年 12 月



# 東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫

## 目錄

第一期工作計畫書審查會議紀錄

第二期 110 年期中工作報告書審查會議意見回覆說明

第三期 110 年期末工作報告書審查會議意見回覆說明

第四期 111 年期中工作報告書審查會議意見回覆說明

第五期 111 年期工作報告書審查會議意見回覆說明

第六期 111 年工作報告書審查會議意見回覆說明

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.....	2
一、東海岸部落觀光現況.....	2
二、東海岸部落導覽解說計畫沿革與現況分析.....	6
參、計畫執行策略.....	7
一、計畫願景.....	7
二、計畫策略.....	8
三、課題與策略.....	11
第二部分、計畫內容 .....	13
壹、計畫架構.....	13
貳、工項項目及內容.....	13
一、東部海岸部落觀光產業聯盟(海派聯盟)培力提升 .....	13
二、部落觀光產業經營能力提升.....	67
三、導覽解說員培訓與認證.....	90
四、部落觀光行銷方案擬定與執行 .....	133
第三部分、工作期程及進度分配.....	169

壹、預定工作項目及實施進度 .....	169
一、預定工作實施進度 .....	169
二、預定進度查核點.....	170
貳、計劃全程質化及量化效益 .....	171
一、質化效益.....	171
二、量化效益.....	172
三、未來規劃建議.....	173

## 圖目錄

圖 1-5 1 計畫策略圖 .....	8
圖 1-5 2 品牌形塑計畫圖.....	8
圖 1-5 3 品牌行銷計畫圖.....	10
圖 1-5 4 青年培訓計畫圖.....	11

## 表目錄

表 1-3 1 部落行銷平台經營現況整理表(110.2).....	4
表 1-3 2 東管處經營之部落旅遊相關品牌 .....	5
表 3-1 1 預期實施工作進度表.....	169
表 3-1 2 預定進度查核表.....	170
表 3-1 3 量化效益表 .....	172

附件一、海派聯盟組織章程草案

附件二、東海岸部落觀光資源列表

附件三、111 年部落觀光產業經營提升遴選辦法

附件四、都蘭國導覽解說劇本

附件五、都蘭解說劇本交叉比對

附件六、106-110 年部落導覽員名單

附件七、貓公部落導覽解說劇本

附件八、各部落劇本更新

## 東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫 ( P11002 )

### 第一期工作計畫書審查會議意見回覆說明

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	本處原則同意廠商初步規劃之聯盟運作機制，請廠商將聯盟機制條列化，明確列舉聯盟成員資格條件、權利義務及進退場機制等規則。	請詳見「附件一海派聯盟組織章程草案」。
2	請廠商補充社群經營績效指標，以作為本項成效評估依據；並串聯相關粉專平台，以推動聯盟成員內化「一烈!海派過生活」部落品牌形象為目標。	請詳見 P.30-32，已說明 110 年 FB 粉絲專頁經營成效。
3	有關交流活動，請廠商安排可與海派聯盟進行聯盟經營模式交流之組織或產業。	遵照辦理，將於第四期報告書中提出初步規劃。
4	相關培訓課程仍可儘量朝開放各部落參加。	遵照辦理。
部落觀光產業經營能力提升		
1	請廠商補充產業經營能力提升遴選機制辦法、評分基準、申請格式及範本等。	請詳見「附件三 111 年部落觀光產業經營提升遴選辦法」。
2	請廠商於 110 年期中工作報告書更新部落觀光資源盤點資料。	請詳見「附件二東海岸部落觀光資源列表」。
導覽解說員培訓與認證		
1	請廠商補充去(109)年部落導覽解說員培訓成果資料。	遵照辦理，補充於 P.24-25。
2	請廠商提出秘密客導覽品質檢視建議人選，由本處擇定檢核人員。	遵照辦理，將提送執行企劃書，確認內容。
3	新社部落於本處「109-110 年東部海岸部落永續觀光培力暨示範計畫案」規劃辦理新社海梯田遊客行為管制措施，建議廠商將相關規範納入導覽解說劇本。	已與新社部落達成共識，將於導覽解說劇本中增加新社海梯田遊客行為管制措施。

部落觀光行銷方案擬定與執行		
1	有關部落觀光品牌網站開發，請廠商依本處「系統開發與維護程序書」規定辦理並填報相關表格。	遵照辦理，將另提送相關表格給承辦。
其他		
1	請廠商彙整本處部落旅遊發展計畫架構，包括不同發展階段部落的參與模式，做為未來參與討論之說明資料。	遵照辦理。
2	請廠商規劃社群平台及網站之永續運作機制。	社群平台「一烈！海派過生活」仍以廠商經營為主，將視海派聯盟營運狀況決定是否讓聯盟成員操作經營。 網站部分則額外建置網域、主機及網站空間，東管處官網可串連至此網站。
3	請廠商構思如何於今(110)年度部落觀光嘉年華展現本處部落觀光發展成果。	遵照辦理。

## 東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫 ( P11002 )

### 第二期 110 年期中工作報告書審查會議意見回覆說明

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	共識會議預計拜訪單位請廠商再新增水璉部落、新社部落。	遵照辦理，訪談內容請詳報告書中共識會議項目。
2	請廠商以部落自主合作、部落為發展主體之方向研擬海派章程相關規範。	遵照辦理，將透過共識會議，彙整部落旅遊組織、部落旅遊相關業者意見修正草案。
部落觀光產業經營能力提升		
1	本處同意以 111 年「產業經營能力提升」項目，辦理都蘭部落導覽解說劇本製作、導覽解說員認證機制建置及部落遊程優化；另請廠商評估將現有都蘭國特色活動，如釀酒遊程等納入辦理。	遵照辦理。 都蘭國希望先以「步行在都蘭」遊程為主，因此將透過此項目進行優化及劇本製作。
導覽解說員培訓與認證		
1	請廠商評估建立導覽解說員識別系統，除背心外，得因應不同導覽活動之識別方式，並彙整各部落意見，研擬發放與管理規則。	遵照辦理。詳見 P.80-82 說明。
2	水璉部落尚無部落導覽解說劇本，請廠商盤點該部落是否有意願建置劇本及認證機制。	遵照辦理。 相關訪談內容詳見 P.52。
3	非屬單一部落導覽內容之共同或專業課程仍請儘量朝開放各部落參加。	遵照辦理。
部落觀光行銷方案擬定與執行		
1	請廠商提供海派粉專社群活動細部執行規劃資料供本處核備，並請規劃將原分散在各部落旅遊與品牌之粉絲頁引流至新品牌粉絲頁之轉換機制與行銷活動。	遵照辦理，將提送執行企劃書，確認內容。
2	有關部落觀光海派官網開發，請廠商依	遵照辦理，將另提送相關表格

	本處「系統開發與維護程序書」規定辦理並填報相關表格，遵守資訊安全規範，並將相關外語管理納入建置。	給承辦。
3	請廠商評估建立部落品牌影音平台，彙總行銷影片及活動成果，如 Youtube 平台等，並介接至海派官網事宜。	經評估後，建議維持目前的影音平台，因各部落品牌皆有影音平台帳號(如東海岸部落工作假期、童部野放)，海派官網或粉絲社群平台作為分享管道即可。
4	有關後續資訊平台設置及執行，請廠商考量新興遊程產業是否可參與上架。	目前網站仍以部落為單位，並呈現「常態」遊程，新興遊程產業將透過海派粉專做宣傳。
其他		
1	報告書第 10 頁童部野放官方網站瀏覽人次請廠商補充。	當時設計童部野放官方網站時未於首頁統計瀏覽人次，將與網站工程師溝通，於下一期報告書補上瀏覽人次。

## 東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫 ( P11002 )

### 第三期 110 年期末工作報告書審查會議意見回覆說明

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	社群經營：FB 粉絲專頁 KPI 為 1.5 萬人按讚，請補充粉專經營效益分析、粉絲人數及 111 年細部規劃等；另本處 FB 粉專可透過文章排程協助行銷。	請詳見 P.30-32，已說明 110 年 FB 粉絲專頁經營成效。
2	請將部落旅遊品質提升、產值及遊客量統計、數據應用事項等納入海派聯盟討論。	遵照辦理，將於 110/12/16 第二次聯盟大會中討論。
部落觀光產業經營能力提升		
1	請彙整各部落產值及遊客量統計資料，進行相關數據分析及加值應用。	遵照辦理，各部落產值及遊客量統計資料請詳見 P.33。
2	請以遴選方式辦理 111 年產業經營能力提升工項 3 式。	遵照辦理，將於 110/12/16 第二次聯盟大會中進行遴選說明會。
導覽解說員培訓與認證		
1	請重新排版「各部落導覽員自主評鑑認證機制」、「專業及客製化課程辦理情形」及附件三簽到表等(報告書 P.60-77)，並補充各解說人員出席課程之時數對照表，以利本處檢視。	遵照辦理。請詳見 P.60-79。
2	請廠商滾動式檢討金牌及優質導覽員認證機制。	遵照辦理，預計 111 年開始與各部落討論金牌導覽員機制。
3	請與新社部落討論，是否要將「109-110 年東部海岸部落永續觀光培力暨示範計畫案」規劃辦理新社海梯田遊客行為管制措施納入導覽解說劇本。	已與新社部落達成共識，將於導覽解說劇本中增加新社海梯田遊客行為管制措施。
4	請即時更新本處官網「部落觀光-導覽解說人員」資訊。	目前已更新 109 年及 110 年有參與認證機制導覽人員，待

		110 年各部落認證機制完成後，會在進行更新。
5	都蘭部落導覽解說劇本製作、導覽解說員認證機制建置及部落遊程優化係以 111 年「產業經營能力提升」項目辦理，爰不應納入追蹤輔導會議 KPI。請將原南竹湖部落之工作項目調整為增加其他部落劇本更新，或洽詢無導覽解說劇本之部落，評估是否有意願建置導覽解說劇本及認證機制。	遵照辦理，追蹤輔導會議增加水璉吉賴獵人學校及南竹湖部落，請詳見 P.52-53。
6	製作並頒發導覽解說背心：尊重各部落意願，同意將解說背心改為帽子並搭配解說員名牌(或吊牌)，請補充頒發導覽解說認證成果活動預計辦理時間、回收機制等；另查廠商投標標價估價單，該工項原編列製作 15 件背心，惟改為製作帽子，爰請提供該項成本分析表，以供後續辦理該項實支實付請款作業。	遵照辦理，頒發導覽解說認證成果活動預計辦理時間、回收機制等，請詳見 P.82。 另帽子及解說員名牌(或吊牌)成本分析表，需待樣式設計、詢價後提供，將另提送相關資料給承辦。
7	導覽品質檢視：請補充秘密客考評成果，評估將相關建議納入導覽解說員認證機制，並研議改善缺失及提升整體旅遊服務品質。	秘密客考評成果，請詳見 P.82-85。 將另與部落討論將秘密客考評成果納入導覽解說員認證機制之可行性及方案。
部落觀光行銷方案擬定與執行		
1	部落觀光品牌視覺：請於本期修正報告書補充一烈！海派過生活」運用操作手冊。	遵照辦理。請詳見 P.71-75。
2	網站建置與維運：請補充部落官網後續細部執行規劃，並將部落遊程及商品具體內容、定價等資訊露出於網站上。	遵照辦理，將於第四期報告書中提出細部執行規劃。目前網站規劃已將部落遊程及商品具體內容、定價等資訊露出。
其他		

1	請補充說明真柄部落及南竹湖部落目前暫停發展觀光旅遊產業(報告書 P.15)。	遵照辦理。已補充於 P.6。
2	請明確於各期審查會議紀錄之回覆內容填列辦理情形。	遵照辦理。
3	請將簡報內容更新至本期修正報告書。	遵照辦理。

## 東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫 ( P11002 )

### 第四期 111 年期中工作報告書審查會議意見回覆說明

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	原規劃以 4 至 12 月三季推出海派日活動，惟聯盟小組主席及副主席討論希望調整為二季活動並延至 7 月辦理；就此點，原則上為避免聯盟運作失去動力，不建議活動後延，請廠商再與部落積極溝通，並盡力協助可先行上架的部落推出遊程，作為帶頭示範海派日運作模式，再滾動調整。另廠商仍應預先規劃 4 至 6 月第一季海派日活動，並應持續醞釀與行銷，以能順利銜接後續活動推出。	遵照辦理，目前已與聯盟小組確認，第一季將從 5 月中開始，後續將針對第一季進行社群行銷。
2	海派日受理窗口方式請確認後續推動應朝單一窗口辦理。	遵照辦理，將持續與聯盟小組討論。
3	報告書內請補充「海派聯盟運作小組」相關人員名字。	遵照辦理，已補充於 P.19、26
4	一烈!海派過生活 FB 粉專數據分析自去年 12 月至今年 2 月為負成長，粉絲數、觸及率及貼文數均偏低，是否有評估其原因，請廠商加強運作粉專品牌及經典行程的相關推廣，提升 FB 粉專曝光率與品牌關注度。	由於 111 年年初聯盟決議辦理散客日活動，爰以社群經營作為行銷宣傳資源，因聯盟小組內部討論有變議，故導致粉專經營延遲。後需將加強經營，針對散日進行行銷宣傳。
5	請廠商協助督促各單位依限完成聯盟運作小組產值報表，另請廠商協助檢討本處各相關計畫產值報表與部落藍圖示範點維護管理月報表之整合，以減少部落對不同窗口聯繫與填報之困擾。	遵照辦理，將於 4 月起提供部落整合後之報表進行填寫。
部落觀光產業經營能力提升		

1	產業提升遴選，近兩年提案以花蓮居多，請鼓勵台東區業者提案，並請廠商主動接觸與詢問相關業者申請提案。	遵照辦理，111 年之遴選共有 8 單位提案，其中 2 單位為台東業者。
2	產業經營能力提升遴選辦法中，如申請單位為運作小組成員，則有加分機制；惟運作小組成員如未履行相關義務，是否會影響加分比例，請廠商研議。	若至評選會當天仍未履行相關義務，建議加分比例改為 1%。
3	請更新附件三 111 年部落觀光產業經營提升遴選辦法。	遵照辦理，已更新。
導覽解說員培訓與認證		
1	部落導覽員評鑑以年資較深者抵旁聽時數，有失公平性，請再研議相關規則，建議將一定年度的服務時數或服務總時數規定作為評鑑認定。	遵照辦理，將持續與部落討論，相關決議將於第五期報告書提出。
2	解說員識別標示使用磁吸式名牌可能容易脫落，製作時請考量戶外活動及有效固定方式進行製作。	遵照辦理，目前正在進行磁吸式名牌打樣，並同時找尋別針式名牌廠商，以利後續評估。
3	區外交流建議貼近部落聯盟合作及單一窗口之型態進行觀摩，請評估「野趣大同」案例是否合宜，並補充納入修正後期中報告書供本處參考。	遵照辦理，將另提案觀摩單位，詳見 P.51
4	請於報告書內補充「顧問」與「導覽員」分別的定義及相關資格條件，另(報告書 P. 97)預定於 3 月底辦理導覽員大會，時程已近，詳細辦理時間與活動規劃請與本處確認後執行。	遵照辦理，已補充於 P.68 導覽員大會因導覽員識別系統製做期程而調整，詳細辦理時間與規劃將另送執行企劃書與貴處確認。
5	請補充說明解說員導覽影片製作的後續應用與推廣目的。	遵照辦理，已補充於 P.123
6	請廠商再研議部落導覽解說帽子發放獎勵制度、管理及回收等細部規範。	遵照辦理，已補充於 P.105
部落觀光行銷方案擬定與執行		
1	海派官網建置，請將遊客對於遊程回饋	遵照辦理，將斟酌考量是否納

	機制納入製作考量。	入網站規劃中。
2	伴手禮的製作建議考量環保、實用及加值性方向設計製作，並請評估將原作為解說員識別的帽子改成伴手禮。	已提送相關經費分析及報價，待確認後即可製做。
3	部落觀光嘉年華預計 11 月於「阿里山國家風景區管理處」辦理，請廠商於執行期間持續彙整相關推動成果，以能於部落觀光嘉年華呈現本處部落觀光推動亮點。	遵照辦理。
其他		
1	後續相關公關媒體規劃、海派日遊客問卷請提報本處核定後執行。	遵照辦理。
2	請將簡報內容更新至本期修正報告書。	遵照辦理。
決議		
1	本案預計開發 300 份品牌產品，原則同意製作「一烈!海派過生活」帽子 300 份，惟該項計價為新台幣 30 萬元，請依約提出成本效益分析，如有餘額，請再規劃其他產品供本處審核。	已提出成本效益分析，待確認中。

## 東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫 ( P11002 )

### 第五期 111 年期工作報告書審查會議意見回覆說明

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	「一烈海派過生活」臉書粉專資訊僅露出海派養成班活動訊息，建議應納入相關品牌遊程，如部落經典遊程、部落工作假期、童部野放、部落文化解說員、部落資訊站及海人家等內容整體推廣。	110 年 9 月至 111 年 2 月有發佈部落經典遊程、部落工作假期、童部野放、部落文化解說員、部落資訊站及海人家等內容，而今年貼文篇數將著重推廣海派養成班，若同時露出太多其他資訊，會造成粉絲混淆，並且分散行銷資源。
2	目前推出的海派養成班是部落旅遊很好的嘗試，惟報告書只簡單敘述各部落成團資料，建議應分析各項因素，包含成團數、人數、遊程主題與客群輪廓、遊客回饋等資料，並於海派聯盟運作小組會議與各部落持續滾動檢討，作為各項遊程推動的改善參考。	遵照辦理，因海派養成班目前剛完成第一課，將於第六期(11/15)提送第一課及第二課的相關分析資料。
3	建議鼓勵各部落於自己經營的粉絲專業加強海派養成班遊程推廣及成團遊客體驗照片與心得等貼文內容，以增加露出與觸及率。	遵照辦理，將持續鼓勵各部落共同行銷宣傳。
4	奇美部落回傳的部落觀光產值報表，於暑假期間的服務量能較高，但海派養成班的成團數卻很低甚至有未成團的情形，建議團隊再與部落討論，調整海派養成班遊程內容，以人力成本及成團人數較低的遊程上架作為推廣。	遵照辦理，將持續與部落討論，鼓勵各部落調整成團人數及遊程價格，盡量符合散客課群之需求。
部落觀光產業經營能力提升		

1	目前各單位均大致完成改造工作，請團隊針對相關成果，於後續規劃成果露出及新聞稿發布事宜，宣傳產業優化成果，另各部落是否會自辦或推廣相關優化成果，請團隊再協助了解。	遵照辦理，目前各部落無規劃自辦推廣優化成果。
2	各產業優化單位應於優化內容進行「一烈海派專區介紹」，後續執行情形請補充說明。	遵照辦理，待各單位完成改造工作後，將依照實際尺寸製作「一烈海派專區介紹」相關輸出品，將於第六期提出成果。
導覽解說員培訓與認證		
1	資深解說員如何維持品質，樹立榜樣，相關檢核機制應納入考量。	遵照辦理。
2	導覽品質檢視各項改善建議應分類說明，並請團隊彙整相關資料，提出未來可納入導覽品質認證機制檢討與改善之建議，於報告書內補充，供本處參考。另有關環境、硬體等改善內容是否有效回饋部落，協助部落持續提升遊程品質，建議補充說明。	遵照辦理，導覽品質檢視之評分表已提供給承辦，關於導覽品質認證機制將於第六期提出未來執行建議，包含資深解說員、導覽品質檢視結果、機制設計等。 另導覽品質檢視有關環境、硬體等改善建議內容將如實回饋給部落，並建議部落改善。
3	導覽品質檢視工作，建議後續應記錄當日提供解說服務之導覽員姓名、是否為受認證之解說員、解說員等級資料。	遵照辦理。
4	秘密客於都歷部落進行導覽品質檢視工作為目前推動都歷海洋教室推出的水上活動，非過去撰寫解說導覽劇本，建議相關資料應有所區別。	執行導覽品質檢視期間都歷部落因疫情無接待部落導覽，因此才改為都歷海洋教室之相關體驗，但團隊有提供相關解說內容、遊程內容之資料，讓祕密客可以參照資料進行評分。
5	導覽解說員有關客服應對情形亦為解說劇本重點之一，應納入導覽品質檢核機	遵照辦理，關於導覽品質認證機制將於第六期提出未來執行

	制與培訓方向	建議，包含資深解說員、導覽品質檢視結果、機制設計等。
部落觀光行銷方案擬定與執行		
1	報告書內容缺一烈海派網站建置與維護管理相關執行情形，請於補充。	遵照辦理。
2	本處官網文化解說員的資訊更新，請確認報告書內容與網站資訊應一致，並應更新到最新的資訊。	遵照辦理。
3	一烈海派粉專貼文數僅 39 篇，後續如何規劃請補充說明。	遵照辦理，已補充於 P.51
4	一烈海派導覽網站請注意資訊安全，並應有相關緊急應變處理流程。	遵照辦理，已提供承辦網站工程師相關聯繫方式。
其他		
1	原住民族委員會預計於 2024 年承辦「世界原住民族旅遊高峰會」，並可能將部落觀光納入國際交流推廣，請團隊協助盤點目前各部落外語解說量能並提供初步執行策略之建議，供本處後續相關工作推動之準備。	遵照辦理，將另行提供給承辦。
2	簡報及報告書內有關工作與實施進度之成果，4-6 月工作項目是空的，建議如果沒有特別執行亮點，建議工作區間調整為 4-9 月。	遵照辦理，已調整。
3	請將簡報內容更新資料於本期修正報告書補充。	遵照辦理。
決議		
1	請依討論事項意見，修改及補充報告書內容。	遵照辦理。
2	有關秘密客導覽檢視工作，請團隊確實回饋相關意見給部落持續進行改善。另請管理課針對秘密客提出廁所改善建議，持續請管理單位督導並與部落溝通	遵照辦理。

	<p>加強改善。另於本處轄區有在執行部落 旅遊區域內所設公廁，請管理課一併於 公廁改善計畫內納入檢討。</p>	
--	---	--

## 東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫 ( P11002 )

### 第六期 111 年期工作報告書審查會議意見回覆說明

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	請檢視報告書內海派聯盟運作機制相關聯盟大會、運作小組會議及共識會議等資料 ( 含參與成員、討論重點等內容 )，將資料補充完整，並說明此運作模式之成效及檢討。	遵照辦理，會議資料補充及運作模式成效檢討請參考 pg14-35
2	本案執行推動以來，聯盟運作情形較被動，從產值回報、遊程設計、海派養成班活動宣傳分享及聯盟小組會議等相關討論都欠缺積極性，請雅比斯針對陪伴協助情形，就各部落推動部落觀光產業聯盟的意願、想法與遭遇問題等觀察提出說明及後續推動是否有相關建議與策略，供本處後續推動參考。	以聯盟 111 年度之操作測試看來運作小組要完全成型仍有待磨合。各部落在聯盟小組運作上偏向參與計畫的觀念被動配合，缺乏主動性，加之各部落均有各自事務需要兼顧，因此無法將推動聯盟事務列為優先要務。後續或可從如何加強各部落主導性之角度思考從旁協助。
3	目前推出第二季海派養成班宣傳力道不足，請提供活動新聞稿加強宣傳，部落遊程相關活動宣傳應加強本處及部落相關社群管道連結，共同行銷宣傳，擴大影響層面。	遵照辦理，已提供活動新聞稿，並向各部落宣導應加強社群管道連結，共同行銷。
4	產值填報情形，是否有了解部落填寫的困難在哪裡，可協助搜集意見，供本處後續執行參考。	產值填報情形不佳大致可分為兩種原因。其一，仍然認為相關資料 ( 營業額 ) 較為私人，因此缺乏提供意願，較傾向於提供年度數據，而非逐月提供；其二，則為部落主動性問題，因填報產值並非迫切硬性

		規定，因此往往會優先處理各自部落事務，需要再三反復催促才會提供。
5	後續建議：	
5-1	如持續推動海派聯盟案，就新成員的加入，是否建議哪些部落及推動部落旅遊產業相關業者，其積極度高且遊程完整的部落，後續可邀請加入(如都蘭部落、豐富部落海岸咖啡)。	海派聯盟現階段仍以海派運作小組為主體，對於新成員的加入仍或應由小組成員討論訂定並對相關單位發出邀約。
5-2	海派聯盟目前是否有合適的協會或有意願、能力可以參考愛南澳生態旅遊發展協會模式，擔任東海岸部落旅遊平台窗口？	人員短缺為各部落常年所面臨的問題之一。與各部落訪談時各部落皆有明確表示有意願配合聯盟運作，但無法派出人力作為執行人員。
5-3	以散客日操作模式，是未來部落旅遊的重點，目前尚在試驗性操作階段，可鼓勵部落聯盟多嘗試各種可能性，與相關遊程推廣的管道，未來國境開放散客日可以順勢結合。	遵照辦理，111 年度每場次的聯盟運作小組會議，召集人及副召集人皆有反復強調散客發展趨勢之重要性。
5-4	觀光圈部落旅遊業者的行程，亦視為東海岸部落旅遊栩排，後續要再思考，有些獨立的部落的工作室，或者是推展不錯的行程，可以去了解意願，加入一烈的品牌裡，讓東海岸部落相關遊程一起露出。透過各自不同的經營模式交流，教學相長。	遵照辦理。
部落觀光產業經營能力提升		
1	今年度辦理部落觀光產業經營提升計畫，簽約 3 家單位(出力釀、貓公與吉籟等)，請回頭檢視合作契約書內容，並就營業天數、遊客量、觀光產值及自定營運量化效益等執行情形、成果與檢討於	遵照辦理，各單位契約量化指標執行進度已補充於報告書中。並持續督促填寫觀光產值。

	報告書內補充，並應督促各單位契約量化指標應執行完成。	
2	請追蹤各產業優化單位空間使用情形，並應定期檢視及督促合作單位履約情形。	遵照辦理。
3	針對部落觀光產業經營提升空間優化成果，請提供新聞稿供本處發布訊息。並注意各項案子如累積相當成果，應掌握時程即時發佈新聞或於社群宣傳。	遵照辦理，已提供新聞稿。
導覽解說員培訓與認證		
1	部落導覽解說員評鑑制度，各部落是否實際進行自主認證導覽，其執行方式如何？請就各部落目前提出評鑑的流程，補充說明。	各部落之評鑑機制請參考報告書，其執行方式皆為部落自主辦理，執行團隊皆從旁協助及觀察，各部落皆有確實執行機制。
2	秘密客評鑑項目與評估結果建議於報告書補充相關重點說明，本處可做為提供部落改善及獎勵之參考依據。	遵照辦理，秘密客完整評鑑項目及回饋內容已補充於報告書P133~P150
3	後續計畫建議	
3-1	導覽解說員培訓與認證方式，未來可與部落討論並檢討是否以雙認證(由部落及管處共同認證)方式進行，由部落培訓及評鑑文化解說內涵、管處培訓接待技巧與解說能力等，以精進解說服務，提升品質。	遵照辦理，後續若有相關計畫將與部落討論此認證方式。
3-2	明年國境開放，海派遊程具國際品牌潛力，建議後續執行，針對文化導覽員解說，可評估各部落外語接待能力或調查有意願與需求接待外國遊客部落，本處可協助相關外語解說輔具的設計與製作精進外語遊客服務。	遵照辦理，將做為後續執行之方向。
3-3	文化解說員品牌優化項目，可導入顧客	有部落表示不希望將導覽員做

	評價機制，評價滿意度高的解說員，可給予獎勵或制定差異化價格，使解說員能為追求榮譽，持續精進，提升品質。	差異化分類，會造成部落內部問題，因此給予獎勵或制定差異化價格須依照各部落狀況訂定。
3-4	導覽文化解說員考核，可以拉長至三年一次考核，但每年必須完成基礎課程與服務時數，並應訂出退場機制。	遵照辦理，將做為後續執行之方向。
部落觀光行銷方案擬定與執行		
1	網站目前僅呈現散客日活動推廣，其他內容尚有缺漏，包含品牌、部落遊程介紹等(含子品牌)、後台管理等，請確實依契約內容執行，完成相關建置並盡快提供資安檢測資料。	遵照辦理。
決議		
1	請參考與會人員意見修改及補充於結案報告書內容。有關未來建議的部分也請盡量納入報告書內，作為未來執行的參考。	遵照辦理。
2	成果報告請於會議結束後 2 週內完成，提送本處辦理書面審查。	遵照辦理。

# 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提升及行銷計畫。

### 二、計畫期程

自決標日起至 111 年 11 月 15 日。

### 三、計畫範圍

交通部觀光局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。

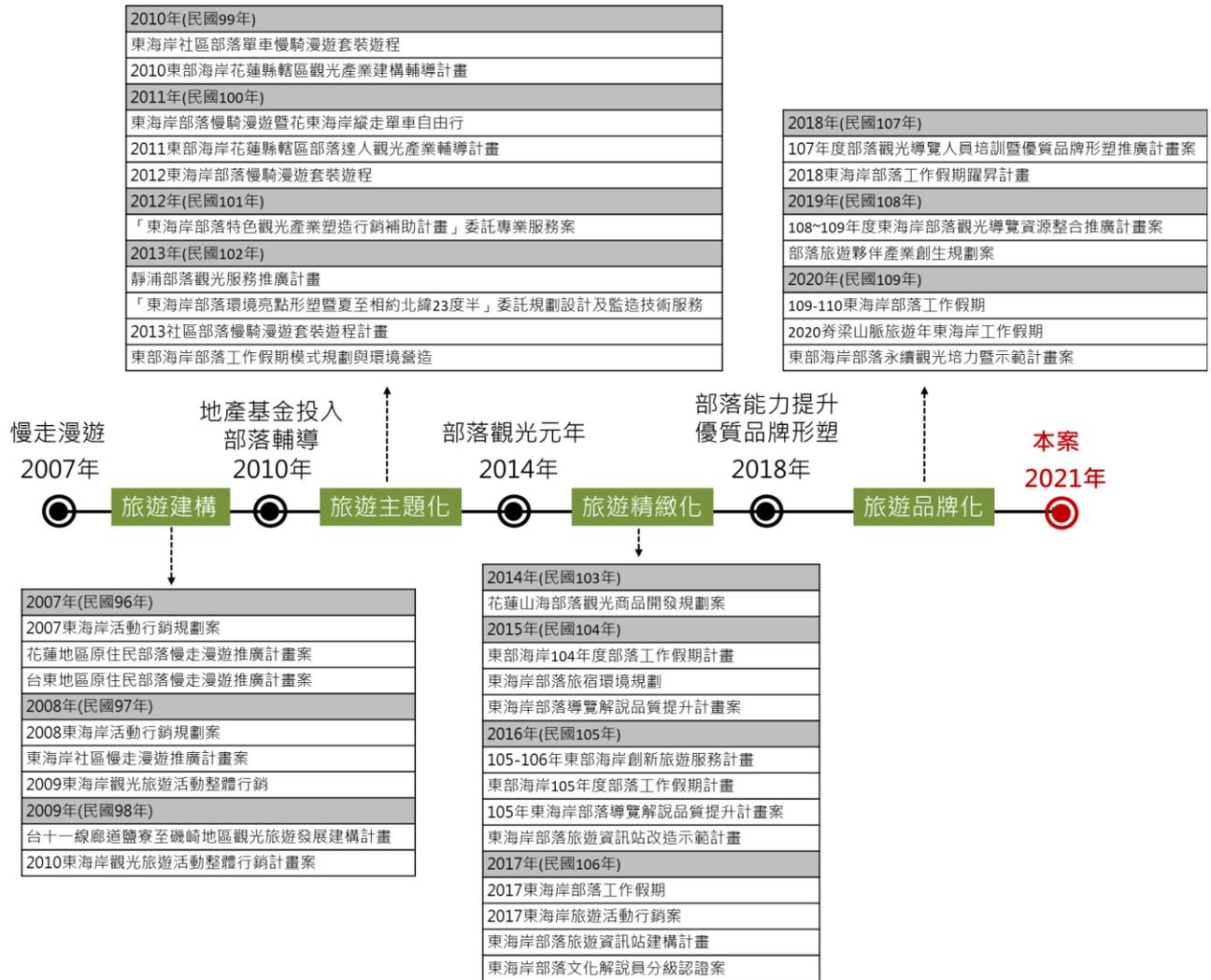
另自 104-105 年辦理部落解說訓練與解說教材編撰，導入故事解說概念、訓練及教材（編撰中英文劇本），強化部落初級導覽人員培訓課程、複訓課程及進階客製化導覽培訓；106 年輔導本轄部落建置部落遊程導覽解說員認證管理機制及辦法，107-109 年持續完成自主認證機制之部落進行輔導，落實解說員分級認證機制。

今年為提升部落觀光品質，強化本處與部落夥伴的合作機制，並精進東海岸部落觀光導覽人員專業知能，希望延續歷年成果，提升東海岸部落觀光願景，以凝聚共識、相互學習交流，達到部落經濟、活化地方產業之目的。

## 貳、計畫背景分析

### 一、東海岸部落觀光現況

#### (一) 部落觀光相關政策及計畫分析



資料來源: 本計畫整理

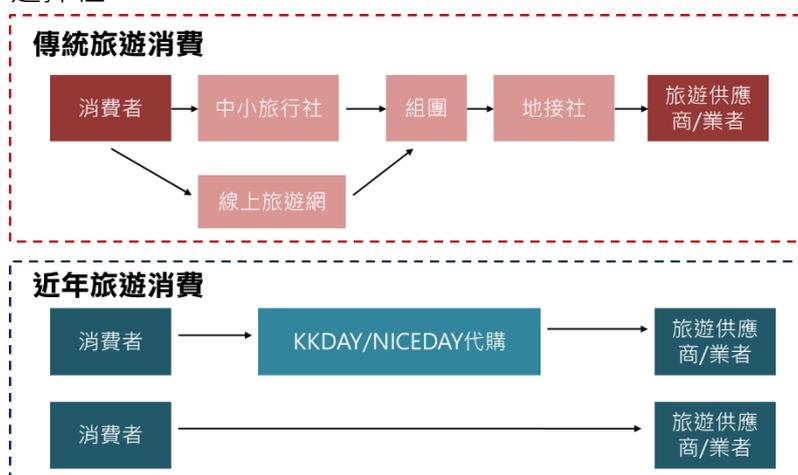
東部海岸國家風景區管理處(以下簡稱東管處)自 96 年至 97 年辦理「慢走漫遊」計畫，開始推動部落觀光；101 年依照部落現況評選 9 個旗艦部落及潛力部落，輔導以部落特色結合住宿、餐飲、導覽、展演與工藝等，規劃 8 條遊程，形塑部落觀光產業；103 年打出「2014 部落觀光元年」口號繼續進行推廣行銷，為整合更多資源推展部落觀光，加強各部落間夥伴關係並成立「東部海岸部落觀光產業聯盟」，促成 11 個部落(水璉、磯崎、新社、奇美、靜浦、南竹湖、比西里岸、都歷、東河、都蘭)產業組織結為盟友；104 年開始針對已發展成熟之部落進行觀光旅遊品質提升，包含旅遊資訊站及旅宿環境規劃、導覽解說品質提升、重點景觀設計等，並透過「東部海岸部落工作假期計畫」為發展觀光之部落進行遊程規劃及對外行銷，至今(110 年)成為東

海岸著名的志工旅遊品牌；107 年開始招募及培訓部落駐地研究員透過參與式設計，規畫部落後續發展之藍圖，並整合部落遊程及優質導覽員推廣部落觀光再次提升；108 年至 109 年除延續歷年計畫，亦提升「東部海岸部落觀光產業聯盟」的共識，更打造東海岸部落旅遊品牌「一烈！海派過生活」行銷部落旅遊產品。

上述東管處自 96 年至 107 年以部落旅遊環境規劃建置及旅遊商品的建構到精緻化為主，使部落具備發展觀光產業的軟、硬體條件。而在 107 年開始則是強調部落能力的提升，協助部落經營能量提升及人才培訓，走向自主營運，而對外則是強化旅遊品牌。

## (二) 旅遊趨勢及部落觀光業者發展分析

《數位雜誌》報導，旅遊模式近年已從「發地型旅行」以都市的觀點，由出發地的旅遊業者規劃的旅遊方式；轉變為「著地型旅行」是以在地的觀點，由當地人安排旅遊行程的旅行方式。這樣的趨勢也同樣印證於東海岸的旅遊型態轉變。106 年前旅遊消費趨勢主要以透過旅行社規劃旅遊行程，因此東海岸部落觀光推動初期，主要以輔導單一組織建構觀光能量，因此組織人員較多，且各司其職，使組織可提供套裝服務(多數部落可提供食、宿、遊的服務)，直接嫁接旅行社或將套裝行程上線於旅遊網。近年自主規劃行程的旅遊消費模式興起，消費者喜愛更客製化的旅遊模式，而根據線上訂房網站 Booking.com 所發布的《2019 年 8 大旅遊趨勢》所述，將近 60% 的旅客認為，旅遊體驗比物質享受更重要。他們希望玩得更深入、更在地、更即時、更有記憶點。因此即便是提供單一服務的業者(包含食、宿、遊、購、行)也有機會直接被消費者看見，而近年東海岸有許多觀光業者興起，除了獨立經營事業外，部分業者也與部落組織合作串連，提升東海岸部落觀光的豐富性及選擇性。



資料來源: 數位時代

### (三) 東海岸部落觀光行銷能量分析

東海岸部落觀光產業豐富，除各部落推出的旅遊商品外，東管處亦推出節慶式的部落旅遊品牌，而向外界曝光即為重要的一環，有效的推廣及行銷能提升部落能見度、引發關注，其中以「東海岸部落工作假期」為最多人關注 FB:23,141、官網: 185,112，其他品牌詳見下表 1-3 2。14 個部落中經營社群平台超過 5,000 人並有官方網站的單位，只有「吉賴獵人學校」、「高山森林基地」、「奇美部落文化發展協會」、「阿度蘭阿美斯文化協進會」有超過 5,000 粉絲數，詳見表 1-3 1。其餘皆因經費、人力有限、缺乏經驗及技巧且串聯性低，使行銷力道不足，因此行銷效益有限。

表 1-3 1 部落行銷平台經營現況整理表(110.2)

部落	單位	行銷平台		現今經營狀況
水璉部落	吉賴獵人學校	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/2bDG29">https://reurl.cc/2bDG29</a>	粉絲人數： 12,167
		官方網站	<a href="https://reurl.cc/Xe4M7D">https://reurl.cc/Xe4M7D</a>	瀏覽人次：-----
高山部落	高山森林基地	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/MZb5qW">https://reurl.cc/MZb5qW</a>	粉絲人數： 9,704
		官方網站	<a href="https://reurl.cc/zbMRxk">https://reurl.cc/zbMRxk</a>	瀏覽人次：-----
新社部落	新社社區發展協會	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/AgKmx8">https://reurl.cc/AgKmx8</a>	粉絲人數： 2,697
		Instagram	<a href="https://reurl.cc/ZQr3Dp">https://reurl.cc/ZQr3Dp</a>	粉絲人數：19
磯崎部落	在磯崎工作室	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/6yEOAy">https://reurl.cc/6yEOAy</a>	粉絲人數： 3,091
豐富部落	海岸咖啡	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/OXpl0A">https://reurl.cc/OXpl0A</a>	粉絲人數： 3,889
		官方網站	<a href="https://reurl.cc/ZQr07V">https://reurl.cc/ZQr07V</a>	瀏覽人次：-----
貓公部落	豐濱社區發展協會	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/E2plOg">https://reurl.cc/E2plOg</a>	粉絲人數：715
		Instagram	<a href="https://reurl.cc/V3jOyQ">https://reurl.cc/V3jOyQ</a>	粉絲人數：166
奇美部落	奇美部落文化發展協會	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/WEkQpZ">https://reurl.cc/WEkQpZ</a>	粉絲人數： 19,822
		官方網站	<a href="https://reurl.cc/V3jOyA">https://reurl.cc/V3jOyA</a>	瀏覽人次： 285,116
靜浦部落	靜浦社區發展協會	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/ynQN5E">https://reurl.cc/ynQN5E</a>	粉絲人數： 6,932
		Instagram	<a href="https://reurl.cc/0D20V9">https://reurl.cc/0D20V9</a>	粉絲人數：408

長光 部落	一耕食堂	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/L0prve">https://reurl.cc/L0prve</a>	粉絲人數： 1,023
	巫努克工作室	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/a5kY0l">https://reurl.cc/a5kY0l</a>	粉絲人數： 1,288
比西 里岸 部落	比西里岸創意有限公司	FB 粉絲專頁 (法樂海餐廳)	<a href="https://reurl.cc/5oGxkM">https://reurl.cc/5oGxkM</a>	粉絲人數： 1,254
		FB 粉絲專頁 (PawPaw 鼓)	<a href="https://reurl.cc/Xe48D3">https://reurl.cc/Xe48D3</a>	粉絲人數： 4,536
		官方網站	<a href="https://reurl.cc/WEkmaZ">https://reurl.cc/WEkmaZ</a>	瀏覽人次：-----
東河 部落	東河部落屋	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/WEkmae">https://reurl.cc/WEkmae</a>	粉絲人數： 3,249
都歷 部落	沓部融岸文化教育 促進會	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/2bD90v">https://reurl.cc/2bD90v</a>	粉絲人數： 2,476
		FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/YW9aID">https://reurl.cc/YW9aID</a>	粉絲人數： 1,765
	都歷海洋教室	Instagram	<a href="https://reurl.cc/R6jV46">https://reurl.cc/R6jV46</a>	粉絲人數：726
		官方網站	<a href="https://reurl.cc/3Njn10">https://reurl.cc/3Njn10</a>	瀏覽人次：-----
都蘭 部落	阿度蘭阿美斯文化 協進會	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/o9eMLM">https://reurl.cc/o9eMLM</a>	粉絲人數： 10,447
		Instagram	<a href="https://reurl.cc/MZbQdv">https://reurl.cc/MZbQdv</a>	粉絲人數：502
		官方網站	<a href="https://reurl.cc/3NjnD0">https://reurl.cc/3NjnD0</a>	瀏覽人次：-----

表 1-3 2 東管處經營之部落旅遊相關品牌(110.11)

品牌名稱	品牌類別	行銷平台		現今經營狀況
東海岸部落 工作假期	志工營隊	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/YW9NA4">https://reurl.cc/YW9NA4</a>	粉絲人數： 23,513
		Instagram	<a href="https://reurl.cc/5oGWAR">https://reurl.cc/5oGWAR</a>	粉絲人數：823
		官方網站	<a href="https://reurl.cc/6yEO6k">https://reurl.cc/6yEO6k</a>	瀏覽人次：198,104
童部野放	兒童營隊	FB 粉絲專頁	<a href="https://reurl.cc/pmW0Gr">https://reurl.cc/pmW0Gr</a>	粉絲人數：2,158
		官方網站	<a href="https://reurl.cc/Q7jAv0">https://reurl.cc/Q7jAv0</a>	瀏覽人次：----
部落旅遊資訊站	提供部落旅遊資訊	無行銷平台		
海人家	提供部落接待家庭	無行銷平台		

## 二、東海岸部落導覽解說計畫沿革與現況分析

東管處多年來致力於推動東海岸部落旅遊產業，為提供更優質的旅遊體驗，不只為部落導覽解說員安排各項所需的基礎、進階培訓課程，104-105 年更為東海岸 8 部落（新社、奇美、靜浦、真柄、南竹湖、比西里岸、都歷、都蘭）編撰導覽解說劇本，並於 106-109 年推動各部落自主進行導覽解說員評鑑，建置共同品牌識別及推廣優質解說人員，而接下來，對內應著重於導覽員對品牌之認同感，建立其榮譽心；對外，則應加強行銷推廣。



### (一) 部落導覽解說劇本及評鑑機制推動狀況

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
已建立導覽解說劇本	無	無	●	無	●	●	●	無	●	●	●	無	●
已建立導覽員評鑑機制	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 6 部落，但有礙於南竹湖部落自 108 年後，暫停發展部落觀光產業，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、比西里岸及都歷等 5 部落，且此 5 部落之導覽解說劇本均為 104 年所編撰，內容久未更新，部分部落推出的新遊程，內容亦未能含括其中，但導覽人員能力上無法自行補充、彙整劇本內容。而已建立劇本，但未建立評鑑機制之部落為真柄及都蘭部落。真柄部落之導覽解說劇本於 105 年建置，後因部落停止發展

觀光旅遊故無參與後續計畫，建立導覽員評鑒機制。

轄區內未建置導覽解說劇本之部落有：水璉、磯崎、貓公、長光、東河等。未建置導覽解說劇本之部落中，水璉部落因組織完整度較高，對部落內部人員會自主安排培訓；磯崎部落、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；東河部落近兩年因經營重心轉移，因此在建置導覽解說劇本上較無急迫性。

## (二) 各部落導覽人員認證人數現況

截至 109 年，各部落共有 20 位金牌與 16 位優質導覽解說員於各部落持續提供導覽解說服務。東管處自 106 年推動部落施行導覽人員自主評鑑後，各部落通過優質導覽人員考核者大致維持在 15-20 人之間，未能往上攀升。此中，雖有因為南竹湖部落停止發展部落遊程而暫除其資格，導致人數下降之故，但各部落中，仍有導覽人員更軼之情況，通過評鑑得到肯定卻未能讓導覽員持續從事導覽解說工作，其中原因可能包含對於品牌認同感不足。

## 參、計畫執行策略

### 一、計畫願景



部落旅遊是將文化美學、青年培力、地方經濟整合的媒介，透過海派聯盟的整合達到 1+1>2 的效果。未來海派聯盟將成為部落旅遊事業的人才培育地，並展現東海岸設計共創的部落文化創新，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。

部落旅遊事業透過「一烈！海派過生活」品牌向外展示，透過品牌影響力，旅人在旅程中深入認識部落生活樣貌，部落提升認同感而更珍惜傳統文化。在正向循環中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 1-5 1 計畫策略圖

### 策略一：形塑品牌

#### 建立東海岸部落旅遊品牌，定位、形塑、經營

「一烈！海派過生活」為東海岸部落旅遊品牌，其下整合各部落旅遊資訊及現有部落觀光品牌，作為部落旅遊資訊平台。而品牌經營需先進行品牌定位及品牌塑造，在透過品牌行銷對外曝光。



圖 1-5 2 品牌形塑計畫圖

以下為針對「一烈！海派過生活」之品牌說明。

### (一) 3 定位，定位品牌

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)	台北·27~50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

### (二) 4 重點，品牌形塑

#### 1. 好聯想的品牌定位

讓品牌的目標客群得以有效聯想品牌所代表的意義。

- 品牌名稱：「一烈！海派過生活」
- 品牌定位：提供豐富、精緻的東海岸部落旅遊。

#### 2. 好記憶的品牌承諾

讓品牌的目標客群可以朗朗上口的品牌標語，理解品牌帶來的利益。

- Slogan：讓原式的「海派」生活成為你的旅行態度

#### 3. 好溝通的品牌個性

讓品牌的目標客群喜歡和品牌互動，分享品牌訊息。

- 品牌個性：在社群平台以分享原民相關的資訊及有趣圖文，創造互動。

#### 4. 好辨識的品牌識別

讓品牌的目標客群容易分辨與聯想的品牌標誌和設計。



### (三) 3 階段，經營品牌 ( 即為策略 2 )

- **第一階段** - 創造品牌知名度：創造知名度，關鍵在有關聯性的曝光。
- **第二階段** - 創造品牌偏好度：產生偏好度，關鍵在透過體驗製造口碑。
- **第三階段** - 創造品牌忠誠度：培養忠誠度，關鍵在讓顧客為品牌代言。

#### 策略二：品牌推廣

##### 線上行銷，鋪陳經營節奏，提升能見度

官方網站及社群經營雙管齊下，將產品以客群分眾，創造主題，官網提供豐富資訊，讓消費者「認識」品牌；社群經營互動性高、即時性強，讓消費者「關注」品牌。透過社群操作形塑品牌精神，增加與網友接觸的機會，提高「心占率」，而社群經營可分為以下三階段：

- **第一階段 - 造粉**，以 UGC(使用者創造內容)行銷，號召各部落透過社群平台分享 UGC 內容，串聯至「一烈！海派過生活」社群，達到粉絲導流效益。
- **第二階段 - 圈粉**，以 KOL 行銷，進行資訊廣度的擴散，透過知名平台或媒體進行報導，製造口碑，提升粉絲信任度。
- **第三階段 - 鐵粉**，以顧客忠程方案，提供專屬福利，並持續製造互動及訊息交流，提升粉絲歸屬感。

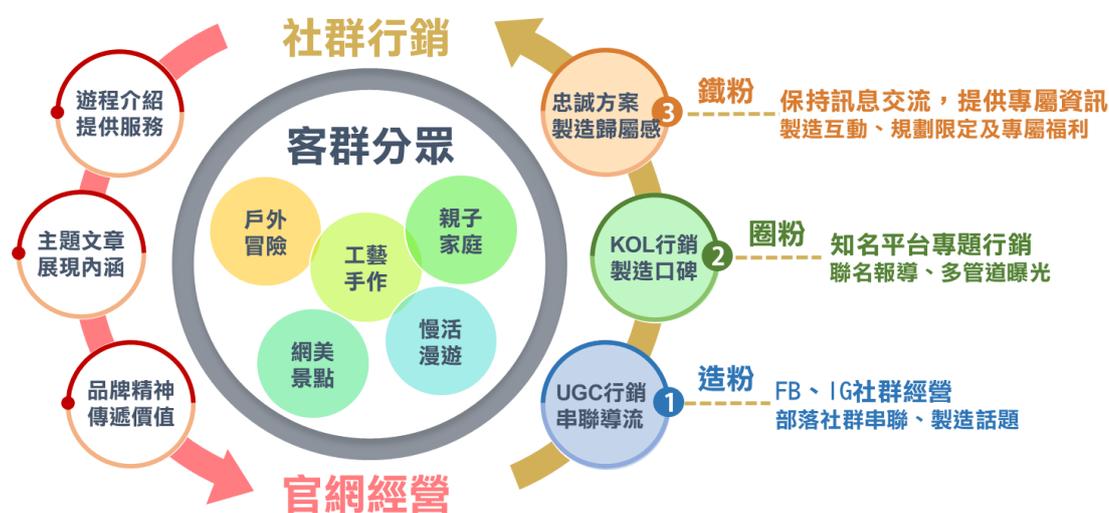


圖 1-5 3 品牌行銷計畫圖

#### 策略三：青年參與，創造共榮

##### 培訓部落人才，推動聯盟運作，實踐共創，建立認同感

透過專業團隊的整合培訓及陪伴，優化東海岸旅遊產業經營現況；針對部落導覽員進行培訓；同時建構並落實聯盟營運機制，透過組織的運作，創造成員之間更多串聯可能，觸發彼此交流學習，共同成長，進而強化組織帶來更多能量。同時透過各式行銷資源投入，以成員共同擬定行銷策略及執行方案之模式，創造品牌知名度，

並針對導覽人員增加曝光及頒獎儀式等增加其榮譽感，使其增加認同感。最終達到吸引青年參與，創造共榮的目的。

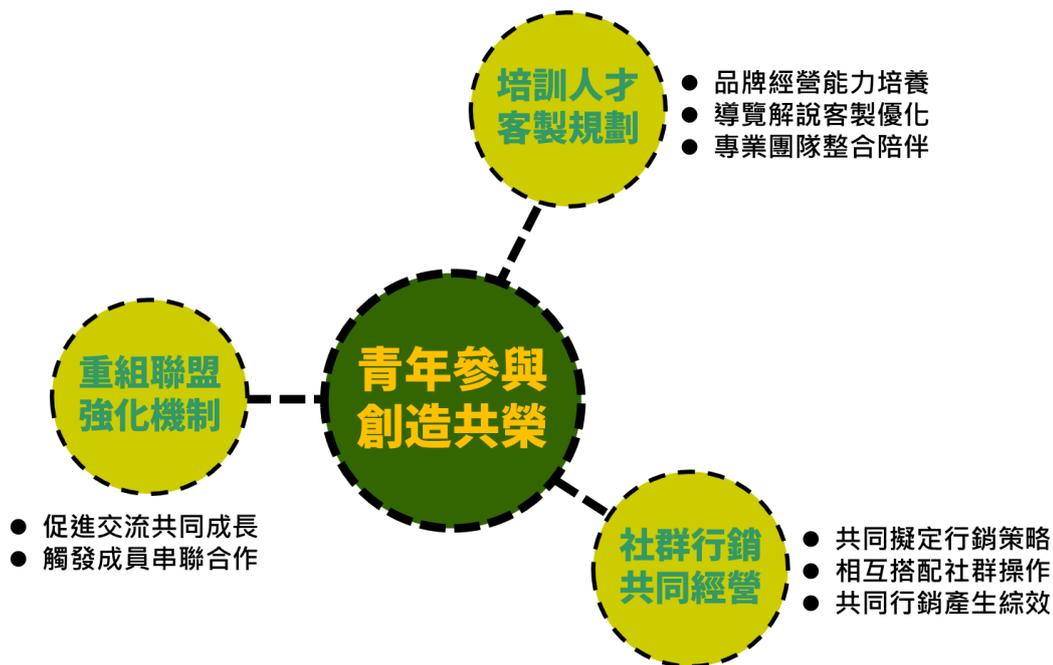


圖 1-5 4 青年參與創造共榮計畫圖

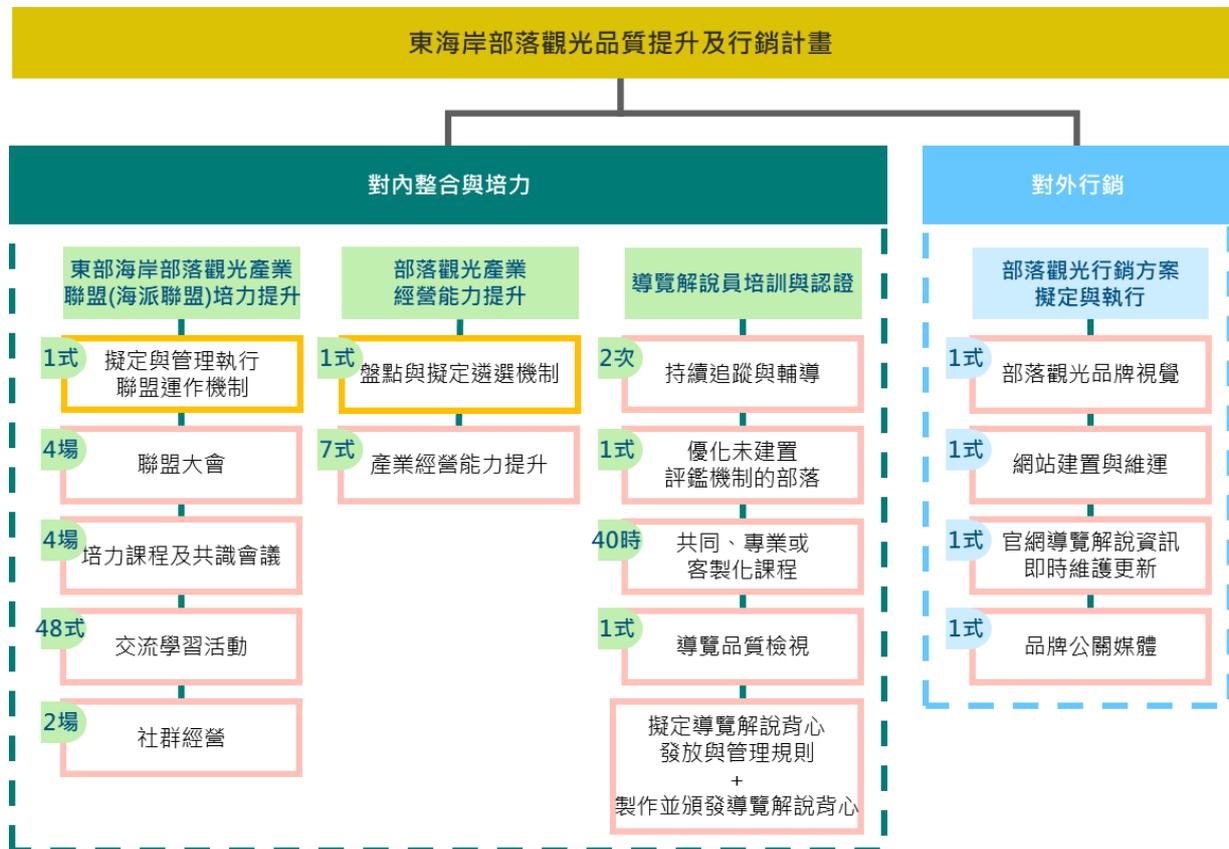
### 三、課題與策略

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"> <li>● <b>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</b> 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，建立成員間的合作模式，透過培訓在地人才使組織邁向自主營運。</li> <li>● <b>創立共同品牌，建立及整合行銷管道</b> 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。</li> <li>● <b>以消費者角度進行主題分類進行分眾行銷</b> 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。</li> </ul>
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"> <li>● <b>建立資源爭取的遴選機制</b> 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</li> </ul>

	同機制，以篩選及判斷合適的合作對象，使資源效益最大化。
<b>課題三</b>	<b>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</b>
<b>策略</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>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</b> 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。</li> </ul>
<b>課題四</b>	<b>導覽人員對於部落解說員自主評鑑機制認同感不足</b>
<b>策略</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>創造榮譽感</b> 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。</li> <li>● <b>加強推廣</b> 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。</li> </ul>
<b>課題五</b>	<b>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</b>
<b>策略</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>透過課程培訓優化部落旅遊防疫準則</b> 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。</li> </ul>

## 第二部分、計畫內容

### 壹、計畫架構



### 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) 擬定與管理執行聯盟運作機制

**【工作要求】**

包括擬定聯盟運作規則，建立聯盟經營與合作模式，擬定成員資格條件、加入與退場機制、成員權利義務、聯盟運作與分工機制及執行實際管理工作。

東海岸部落觀光產業聯盟成立多年，促使東海岸各部落之間建立基礎的夥伴關係。透過本計畫核心精神，協助訂定東海岸部落觀光產業聯盟最終目標願景為提升部落旅遊產業能量，促使青年返鄉，以及促成部落之間在產業發展上的實質合作，並針對上述目標願景，擬定合適的聯盟章程。

章程之訂定分為三階段完成：

【階段一】本公司協助擬定聯盟章程草案（詳見附件一）。

【階段二】各部落先以經營共同品牌之模式合作，透過累積經驗，找出合適的組織架構模式。

現有基本共識：

- 由聯盟運作小組召集人及副召集人負責召開聯盟運作小組會議。
- 暫不成立合法組織，以聯盟運作小組形式合作。
- 聯盟運作小組每兩個月開會一次，缺席會議的夥伴無需設定退場機制。
- 聯盟運作小組成員需繳交入會費 2,000 元。
- 聯盟運作小組成員需配合東管處繳交每月旅遊產值、遊客量統計等資料。
- 事情決議以每部落 1 票的方式進行投票，多數決議。

【階段三】依部落共識擬定章程內容。

## （二）聯盟大會

### 【工作要求】

開年度聯盟大會每年至少 2 場次，檢討聯盟運作機制、權利義務，並進行聯盟工作報告及各部落營運情形分享等，總計至少 4 場次。

- 110 年度聯盟大會已於 110 年 11 月 15 日及 12 月 16 日召開。經第二次聯盟大會討論結果，111 年起，以聯盟運作小組會議形式針對聯盟運作事務進行討論替代聯盟大會，本公司從旁協助辦理。
- 依觀海企字第 1110100270 號公文，契約調整為：召開年度聯盟大會每年至少 2 場次，檢討聯盟運作機制、權利義務，並進行聯盟工作報告及各部落營運情形分享等，總計至少 9 場次。
- 運作模式之成效及檢討

聯盟以運作小組方式進行，約 2-3 個月由召集人發起，召開一次會議，會議以匯報執行狀況，並討論調整經營策略為主要內容，決議以小組成員投票之方式訂定。

以聯盟運作小組之形式運作聯盟事務，其優點在於加強各部落之間的關係。定期召開會議，彼此可透過匯報了解各部落的遊程預約狀況，互相分享接待經驗及操作方式，從而參考彼此優點加強各自營運。

若以此種經營模式操作，要達到良好的效果前提有三。其一，聯盟召

集人須有較為清晰明確的發展方向思路；其二，聯盟成員需主動積極配合，參與討論及執行推廣；其三，須有專案負責人或單位從旁協助運作。

聯盟大會			
項次	日期	執行內容	人數
110 年度 第一場	110/11/15	「一烈！海派過生活」品牌經營狀況、聯盟願景、運作方式初步構想	41
110 年度 第二場	110/12/16	實質合作內容及方式、聯盟組織運作模式、聯盟小組成員推選	32
聯盟運作小組會議			
項次	日期	執行內容	人數
111 年度 第一場	111/01/20	本年度聯盟運作小組目標/執行內容、期程安排、人力分配、聯盟運作小組成員基本守則	8
111 年度 第二場	111/02/25	各部落散客日遊程內容、各項上架相關資訊確認	7
111 年度 第三場	111/03/17	聯盟推動散客日之目的與方式、聯盟操作期程	13
111 年度 第四場	111/05/13	疫情應對方案、行銷宣傳調整、上架平台	7
111 年度 第五場	111/8/17	七月份散客日-經營概述、客群輪廓分析、第二季籌備	8
111 年度 第六場	111/10/21	散客日期程調整討論	10
111 年度 第七場	111/11/14	民宿合作構想討論、宣傳方式討論	9

110 年度-第一場聯盟大會			
日期	110/11/15	時間	10:30~13:30
地點	東部海岸國家風景區管理處 - 第三辦公室 臨時會議室		

議程	時間	內容	人員
	10:10-10:30	報到	負責人：雅比斯國際創意策略股份有限公司
	10:30-10:40	主辦單位致詞	致詞人：東部海岸國家風景區管理處
	10:40-11:30	課程分享：數據共享、分析及運用	負責人：雅比斯國際創意策略股份有限公司
	11:30-12:00	聯盟大會事宜： <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「一烈！海派過生活」品牌經營狀況</li> <li>✓ 聯盟願景、運作方式初步構想</li> </ul>	簡報人：雅比斯國際創意策略股份有限公司
	12:00-12:30	問題與討論	主持人：雅比斯國際創意策略股份有限公司
	12:30-13:30	午餐	
會議摘要	<p>一、本次出席之部落均對促成聯盟實質合作表示支持</p> <p>二、最基礎之合作從經營共同品牌「一烈！海派過生活」開始，共享相關數據並於各部落現有粉專橫向串接，若有彼此共享的大數據作為基礎，對於未來營運決策會相當有幫助。</p> <p>三、聯盟既然沒有成立協會的 KPI 壓力，大家可以即刻開始嘗試合作，從執行過程中修正。</p> <p>四、部落組成聯盟後與旅行社較有談判籌碼，可思索未來與旅行社的合作模式。</p> <p>五、合作組成套裝遊程商品的同時也需要保留各部落之間的差異特色，避免所有部落失去市場競爭力。</p> <p>六、聯盟串聯合作需要有固定班底才容易凝聚共識，可以有意願者為主，大家組成基礎成員先行開啟合作。</p> <p>七、12月16日召開第二次聯盟大會針對合作細節，比如人員，執行項目等做討論。</p>		

簽到表

東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫  
東部海岸部落觀光產業聯盟（海派聯盟）  
110年聯盟大會簽到表

日期	2021年11月15日	時間	10:30-13:30
地點	臺南市海濱區海濱高爾夫球場會館·新屋處501號三樓辦公室·臨時會議室		
序號	單位	姓名	備註
01	北港縣文史文化休閒觀光產業發展協會	陳清亮	
02	臺山森林休閒度假公司	何中修	
03	新竹打鐵鑄造協會	蔡國新	
04	臺南打鐵鑄造協會	吳建榮	
05	南港觀光文化發展協會	吳明登	
06	麻豆社區發展協會	黃永承	
07	新港社區發展協會	何登輝	
08	北港區農會觀光組		
09	臺南縣文化觀光發展協會	曹永榮	
10	臺南縣文化觀光發展協會	林銘政	
11	竹塹鄉文化觀光發展協會		
12	竹塹鄉文化觀光發展協會		
13	竹塹鄉文化觀光發展協會		
14	臺南縣文化觀光發展協會	謝一興	

東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫  
東部海岸部落觀光產業聯盟（海派聯盟）  
110年聯盟大會簽到表

日期	2021年11月15日	時間	10:30-13:30
地點	臺南市海濱區海濱高爾夫球場會館·新屋處501號三樓辦公室·臨時會議室		
序號	單位	姓名	備註
15	臺南縣觀光局		
16	臺南縣觀光局	鄭國慶	
17	交通觀光局	林振秋	
18	交通觀光局		
19	交通觀光局	蔡志偉	
20	交通觀光局	黃文清	
21	交通觀光局	陳冠輝	
22	交通觀光局	張志恩	
23	交通觀光局	劉小萍	
24	交通觀光局	吳清華	
25	交通觀光局	王寶賢	
26	交通觀光局	王寶賢	
27	交通觀光局	葉志雄	
28	交通觀光局	張志恩	

東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫  
東部海岸部落觀光產業聯盟（海派聯盟）  
110年聯盟大會簽到表

日期	2021年11月15日	時間	10:30-13:30
地點	臺南市海濱區海濱高爾夫球場會館·新屋處501號三樓辦公室·臨時會議室		
序號	單位	姓名	備註
29	交通觀光局	張若蘭	
30	交通觀光局	石若蘭	
31	交通觀光局	江石若	
32	交通觀光局	劉小萍	
33	交通觀光局	高敏英	
34	交通觀光局	李俊光	
35	交通觀光局	劉冠廷	
36	交通觀光局	吳晉瑋	
37	交通觀光局	許維新	
38	交通觀光局	簡明伊	
39	交通觀光局	王引雲	
40	交通觀光局	李敏貞	
41	交通觀光局	吳怡宏	
42	交通觀光局	謝怡可	

東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫  
東部海岸部落觀光產業聯盟（海派聯盟）  
110年聯盟大會簽到表

日期	2021年11月15日	時間	10:30-13:30
地點	臺南市海濱區海濱高爾夫球場會館·新屋處501號三樓辦公室·臨時會議室		
序號	單位	姓名	備註
43	交通觀光局		
44	交通觀光局		
45	交通觀光局		
46	交通觀光局		
47	交通觀光局		
48	交通觀光局		
49	交通觀光局		
50	交通觀光局	吳若蘭	
51	交通觀光局	葉若蘭	
52	交通觀光局	謝怡可	
53	交通觀光局	謝怡可	
54	交通觀光局		
55	交通觀光局		
56	交通觀光局		



110年度-第二場聯盟大會

日期	110/12/16	時間	10:30~13:30
地點	東部海岸國家風景區管理處 - 第三辦公室 臨時會議室		
議程	時間	內容	人員
	10:10-10:30	報到	負責人：雅比斯國際創意策略股份有限公司
	10:30-10:40	主辦單位致詞	致詞人：東部海岸國家風景區管理處
	10:40-11:00	111 年部落觀光產業經營提升遴選辦法	簡報人：雅比斯國際創意策略股份有限公司
	11:00-11:15	各部落夥伴現有想法統整匯報	簡報人：雅比斯國際創意策略股份有限公司
	11:30-12:00	聯盟大會討論事項： <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 實質合作內容及方式</li> <li>✓ 聯盟組織運作模式</li> <li>✓ 聯盟小組成員推選</li> </ul>	主持人：雅比斯國際創意策略股份有限公司
	12:00-12:30	問題與討論	主持人：雅比斯國際創意策略股份有限公司
	12:30-13:30	午餐	

會議摘要

- 八、以成立旅行社為最終目標。
- 九、設定更為明確的階段性目標。
- 十、經營深度旅遊的散客客群。
- 十一、訂定聯盟運作規則&設定反饋機制以達永續經營。
- 十二、2022 年度操作內容目標
  - 繳會費 ( 未來可運用在行銷上 etc. )
  - 盤點與分析
    - ※以大數據分析消費者客群，比對部落現有遊程
    - ※分析部落特性及相近性 Ex：文化、觀光、工藝
  - 部落遊程互訪 ( 內部 )
  - 交流參訪活動 ( 外部 )
  - 共同視覺品
  - 平台建置 ( 網站、粉專 )
  - 建置商品 ( 遊程路線 )
  - 拍攝各部落形象廣告影片
  - 與東管處大型活動搭配推動部落旅遊 ( 參加金剛馬的選手&親友，預約部落遊程享優惠 etc. )
  - 以共同品牌參與各式旅展

十三、海派聯盟運作小組成員名單

姓名	部落	單位名稱
陳繪惠	水璉部落	花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會
陳科睿	磯崎部落	在磯崎工作室
馬中原	高山部落	高山森林基地有限公司
潘國祥	新社部落	新社社區發展協會
吳建安	貓公部落	豐濱社區發展協會
吳明季	奇美部落	奇美部落文化發展協會
何俊雄	靜浦部落	靜浦社區發展協會
吳筱帆	都歷部落	台東縣原住民沓部融岸文化教育促進會
林榮章	東河部落	台東縣東河鄉瑪洛阿瀧文化發展協會

簽到表

東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫  
東部海岸部落觀光產業聯盟（海派聯盟）  
海派聯盟籌備小組成立暨第一次小組會議-簽到表

日期	2021年12月16日	時間	10:30-13:30
地點	東部海岸國家風景區管理處-管理處本館第三辦公室 臨時會議室		
序號	單位	簽名	備註
01	水璉部落		
02	水璉部落	吳建安	陳煥惠
03	磯崎部落	傅科蒼	
04	高山部落	張中宇	
05	新社部落		線上參加
06	麟公部落	吳建安	
07	奇美部落	吳明登	
08	靜浦部落	黃永榮	何俊雄
09	比西里岸部落		
10	都歷部落		線上參加
11	東河部落	張孝章	
12	東河部落	張顯財	
13	東河部落	張顯財	
14	都蘭部落		線上參加

東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫  
東部海岸部落觀光產業聯盟（海派聯盟）  
海派聯盟籌備小組成立暨第一次小組會議-簽到表

日期	2021年12月16日	時間	10:30-13:30
地點	東部海岸國家風景區管理處-管理處本館第三辦公室 臨時會議室		
序號	單位	簽名	備註
15	東部海岸國家風景區管理處	林煥斌	
16	東部海岸國家風景區管理處	蔡嘉嘉	
17	東部海岸國家風景區管理處	陳麗如	
18	東部海岸國家風景區管理處	王嘉嘉	
19	東部海岸國家風景區管理處	黃中宇	
20	東部海岸國家風景區管理處	林煥斌	
21	東部海岸國家風景區管理處	劉如雪	
22	東部海岸國家風景區管理處	劉如雪	
23	東部海岸國家風景區管理處	高秋香	
24	東部海岸國家風景區管理處	王慧莉	
25	東部海岸國家風景區管理處	簡西平	
26	東部海岸國家風景區管理處	王冠英	
27	東部海岸國家風景區管理處	王冠英	
28	東部海岸國家風景區管理處	陳嘉誠	

東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫  
東部海岸部落觀光產業聯盟（海派聯盟）  
海派聯盟籌備小組成立暨第一次小組會議-簽到表

日期	2021年12月16日	時間	10:30-13:30
地點	東部海岸國家風景區管理處-管理處本館第三辦公室 臨時會議室		
序號	單位	簽名	備註
29	卑南部落	洪淑娟	
30	卑南部落	Pisum	
31	卑南部落	蔡中宇	
32	卑南部落	蔡中宇	



111 年度-第一次聯盟運作小組會議			
日期	111/01/20	時間	10:30~13:30
地點	奚卜蘭遊客中心-新太平洋 1 號店		
議程	時間	內容	人員
	10:10-10:30	報到	負責人:雅比斯國際創意策略股份有限公司
	10:30-10:35	東管處致詞	致詞人:東部海岸國家風景區管理處
	10:35-10:40	海派聯盟運作小組召集人、副召集人致詞	聯盟運作小組召集人、副召集人
	10:40-12:15	討論事項： <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 本年度聯盟運作小組目標/執行內容</li> <li>➢ 期程安排</li> <li>➢ 人力分配</li> <li>➢ 聯盟運作小組成員基本守則</li> </ul>	主持人:聯盟運作小組召集人
	12:15-12:30	臨時動議	主持人:聯盟運作小組召集人
	12:30-13:30	午餐	
會議摘要	<p>一、以散客日的模式來試操作，基本共識如下：</p> <p><u>活動期間</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 第一季 4-6 月</li> <li>◆ 第二季 7-9 月</li> <li>◆ 第三季 10-12 月</li> </ul> <p><u>注意事項</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 每個部落以固定頻率開團，如每週三 or 每週六開團，方便遊客記憶。</li> <li>◆ 各部落推出的遊程內容以 1 日 (約 5-6 小時) 體驗為主。</li> </ul> <p><u>人事安排</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 行銷&amp;社群經營：               <ul style="list-style-type: none"> <li>東管處以現有計畫協助 (雅比斯執行，到今年 11 月)</li> </ul> </li> <li>◆ 接單、客服等行政作業：               <ul style="list-style-type: none"> <li>每個部落推派人員加入「一烈」臉書粉專管理員，以同一</li> </ul> </li> </ul>		

個粉專各自回答粉絲提問 ( 客服 )，及協助遊客預約 etc.

◆ 現場接待：各自處理

二、進行遊客問卷調查。雅比斯協助設計問卷，接下來各部落於接待遊客時請遊客協助填寫。

三、觀光產值調查各個部落觀光旅遊經營產值，以觀察觀光發展趨勢，以 google 表單填寫，每月 10 號前繳交相關資料。

四、會費經表決為每部落 2,000 元，下一次開會繳交，由貓公部落代表管理。

簽到表

**東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫  
海派聯盟運作小組會議簽到表**

日期	2022/01/20	時間	10:30-13:30	
地點	臺上餐廳中心-新水平區1地店(花蓮縣臺東縣壽豐鄉新洲8-1號)			
序號	單位	姓名	簽名	備註
01	花蓮縣生態文化休閒創意產業發展協會	謝維恩	謝維恩	謝維恩
02	在職輪工作室	陳科睿	陳科睿	
03	高山森林基地有限公司	蕭中傑	蕭中傑	
04	新社社區發展協會	潘國祥	潘國祥	
05	豐濱社區發展協會	洪建宏	洪建宏	
06	奇美部落文化發展協會	吳明宇	吳明宇	
07	靜浦社區發展協會	何俊謙	何俊謙	
08	台東縣原住民部落海洋文化教育促進會	吳俊明	吳俊明	
09	台東縣東河鄉馬治阿蘭文化發展協會	林顯章	林顯章	
10				
11				
12				
13				
14				
15				



111 年度-第二次聯盟運作小組會議			
日期	111/02/25	時間	13:00~16:00
地點	高山森林基地 ( 977 花蓮縣豐濱鄉一鄰 2 號 )		
議程	時間	內容	人員
	13:00-13:10	報到	負責人：雅比斯國際創意策略股份有限公司
	13:10-13:15	東管處致詞	致詞人：東部海岸國家風景區管理處
	13:15-13:20	海派聯盟運作小組召集人、副召集人致詞	聯盟運作小組召集人、副召集人
	13:20-14:20	討論與確認事項： ➤ 各部落散客日遊程內容 ➤ 各項上架相關資訊確認	主持人：聯盟運作小組召集人
	14:20-14:40	行銷規劃說明	簡報人：雅比斯
	14:40-15:00	臨時動議	主持人：聯盟運作小組召集人
	15:00	散會	
會議摘要	<p>一、提醒事項</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 入會費\$2,000 元整，麻煩大家繳交現金給貓公。</li> <li>2. 散客日遊程資料請盡速繳交。</li> <li>3. 觀光旅遊產值資料每月 10 號需記得填寫，目前已填寫的是靜浦、貓公，再麻煩其他夥伴補上。</li> <li>4. 再請各部落提供加入聯盟運作小組的第二位代表人選，之後有會議兩位會一起通知。</li> </ol> <p>二、遊程規劃</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 討論重點內容 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 聯盟合作散客日的目的是要經營新的客群，讓旅遊的收益提高，週六原本就有基本的旅遊人潮，因此建議各部落選擇的日期應主要選在平常較沒有客人的週間 ( 星期一至五 )，且會選擇週間出遊的旅客，通常消費能力也比較好，較符合部落對客群的期待。</li> <li>■ 設計提供給散客的旅遊商品，邏輯應與經營團客不</li> </ul> </li> </ol>		

同，不宜將現有的行程直接拼裝組合當做賣給散客的行程。

- 先訂定主題，掌握關鍵元素後，從現有遊程挑選部分適合的內容即可，若遊客有興趣，再推薦時數較長的深度體驗行程。(提供給散客的遊程內容比較是截取式的，這樣未來才有發展彈性，也避免跟現有套裝遊程重複打架，才能做出市場區隔)
- 散客因參與人數少，所以遊客在進行體驗的時間感受上會覺得很不一樣，在帶遊程的時候，以交朋友聊天的方式營造生活感效果會更好。
- 體驗時間不用太長，內容不用塞太滿
- 最好設計成 1 個工作人員就可以帶的方式，經營上可減輕負擔。
- 價格須好入手 (鎖定小資族/小康家庭)。

## 2. 結論共識

- 活動日期挑選在週間，各部落的時間盡量錯開，讓週一到週五都能有活動。
- 遊程時數落在 2.5hrs~3hrs (不含餐)。是否要另外將餐食包套進行程各部落自行評估，如不含餐也可引導客人到部落內其他餐飲業者的店面消費，帶動周邊生意。
- 價位落在 800 元~1000 元之間
- 依照季度行銷主題，配合提供符合的內容

## 三、行銷規劃

### 1. 討論內容

- 以「海派個性」為今年度行銷包裝，並搭配相應個性選擇主題代表色用於宣傳視覺，各部落所提供之遊程內容須呼應相關主題。
- 每一季的行銷執行內容如下
  - 官網建置各部落活動頁面  
介紹主題、行程內容特色、報名方式 etc.
  - 粉專貼文  
15 篇貼文，介紹本季主題概念、各部落活動內容介紹、直播預告、發佈 youtuber 影片

etc.

- 臉書直播  
針對主打部落做直播介紹
- 網紅影片  
每季 1 支影片，邀請網紅介紹當季主打的 3 個部落遊程。

## 2. 每季主題個性&主打部落確認

### ■ 第一季/4-6 月

- 主題個性：熱情 / #吃/飲食 #好客分享
- 主打部落：水璉、磯崎、奇美

### ■ 第二季/7-9 月

- 主題個性：狂野 / #戶外活動 #自由奔放
- 主打部落：靜浦、都歷、東河

### ■ 第三季/10-12 月

- 主題個性：溫柔 / #手作 #內斂
- 主打部落：高山、貓公、新社

## 3. 各部落行銷共同操作事項

### ■ 於各自平台，搭配一烈粉專貼文

- 一起更換臉書封面 banner
- 發文介紹散客日、介紹自己部落的活動 etc.
- 貼文互相標記
- 互相留言

### ■ 參與網紅影片拍攝、臉書直播

### ■ 準時繳交官網所需內容資料，如照片、行程內容、販售資訊等資訊 etc.

## 四、臨時動議

1. 各部落針對本日會議結論調整內容，3/3 之前繳交更新後的資料
2. 3 月 10 日上午 10 點線上會議協調遊程內容、時間等。
3. 再請各部落需相互通知提醒本日未參與會議的夥伴
4. 東管處提供的 10 萬元人事補助相關事宜，由召集人、副召集人與東管處協調。

## 五、散會

東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫 海派聯盟運作小組會議簽到表				
日期	2022/02/25	時間	13:00-16:00	
地點	高山森林基地 ( 977 花蓮縣瑞穗鄉一鄉2 號 )			
序號	單位	姓名	簽名	備註
01	花蓮縣牛埔文化休閒創意產業永續發展協會	張維華		
02	在磯崎工作室	張科書		
03	高山森林基地有限公司	馬中原		
04	新社社區發展協會	潘國祥		
05	鹽濱社區發展協會	吳建安		
06	南澳部落文化發展協會	莊金英		
07	靜濱社區發展協會	柯俊顯		
08	台東縣區原住民部離岸文化教育促進會	張錫斌		
09	台東縣東河鄉馬遠河溪文化發展協會	林華雄		

簽到表



### 111 年度-第三次聯盟運作小組會議

日期	111/03/17	時間	10:00~11:30	
地點	線上會議			
議程	時間	內容	人員	
	10:00-11:00	聯盟推動散客日之目的與方式	聯盟運作小組召集人、副召集人	
	11:00-11:30	討論事項 ➤ 聯盟操作期程	聯盟運作小組召集人、副召集人	
會議摘要	<p>一、聯盟推動散客日之目的與方式</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>散客旅遊是未來發展趨勢，聯盟推動散客是很有前瞻性的做法，除了擴大客源，長期來看也是避免受到旅行社壓制的最有效方法。</li> <li>操作方式： <ul style="list-style-type: none"> <li>各部落於週間（星期一至五），開設 2.5-3hrs 左右，10 人以下體驗行程（不含餐）供散客參加。</li> </ul> </li> </ol>			

※是否要另外將餐食包套進行程各部落自行評估

- 價位落在 800 元-1000 元左右
- 依照各部落希望的客群對外宣傳行銷。

3. 各位夥伴都已經推動部落旅遊多年，經驗豐富，趁著這次的聯盟，大家可以更進一步主動思考自身需求，例如：想發展的客群 etc.，讓東管處提供的行銷資源可以更有效的被利用。

## 二、討論事項與結論

1. 是否參與今年度聯盟行銷活動？

- 目前確認參加今年度行銷活動，且已繳交資料：  
水璉、高山、貓公、奇美、靜浦
- 確定今年無法參與之夥伴：磯崎、新社
- 聯盟運作小組名單更新

姓名	部落	單位名稱
陳繪惠	水璉部落	花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會
馬中原	高山部落	高山森林基地有限公司
吳建安	貓公部落	豐濱社區發展協會
吳明季	奇美部落	奇美部落文化發展協會
何俊雄	靜浦部落	靜浦社區發展協會
吳筱帆	都歷部落	台東縣原住民沓部融岸文化教育促進會
林榮章	東河部落	台東縣東河鄉瑪洛阿瀧文化發展協會

- 尚在思考而尚未繳交資料的部落，最晚繳交期限為 3/21 (一)，未繳交資料者視同不參與今年度聯盟小組活動。

2. 第一季期程是否往後延？

- 原定第一季於 4 月份開放散客開始到部落進行體驗，目前看起來大家還需要一些時間再思考自己的客群，所以把第一季時間延遲到 5 月中開始再開放散客預約，現階段則先做宣傳素材的籌備（如：影片拍攝、活動頁面建置 etc.）。
- 後續希望可以有些夥伴之間的體驗互訪，讓彼此互相了解推給散客的內容以及操作方式。

## 三、散會

簽到表	水璉部落/陳繪惠、莊建威；高山部落/馬中原；磯崎部落/陳科睿； 新社部落/潘國祥；貓公部落/吳建安、林佳玲；奇美部落/蔣金英； 都歷部落/吳筱帆、葉之幸  雅比斯/董修慈、景薇霖、陳亮禧
-----	---



### 111 年度-第四次聯盟運作小組會議

日期	111/05/13	時間	14:00~15:30												
地點	奇美部落教室														
議程	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>時間</th> <th>內容</th> <th>人員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14:00-14:10</td> <td>聯盟召集人與副召集人致詞</td> <td>聯盟運作小組召集人、副召集人</td> </tr> <tr> <td>14:10-14:30</td> <td>籌備進度報告</td> <td>雅比斯</td> </tr> <tr> <td>14:30-15:30</td> <td>討論事項  <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 疫情應對方案討論</li> <li>➢ 行銷宣傳調整</li> <li>➢ 上架規則確認</li> </ul> </td> <td>聯盟運作小組召集人、副召集人</td> </tr> </tbody> </table>			時間	內容	人員	14:00-14:10	聯盟召集人與副召集人致詞	聯盟運作小組召集人、副召集人	14:10-14:30	籌備進度報告	雅比斯	14:30-15:30	討論事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 疫情應對方案討論</li> <li>➢ 行銷宣傳調整</li> <li>➢ 上架規則確認</li> </ul>	聯盟運作小組召集人、副召集人
時間	內容	人員													
14:00-14:10	聯盟召集人與副召集人致詞	聯盟運作小組召集人、副召集人													
14:10-14:30	籌備進度報告	雅比斯													
14:30-15:30	討論事項 <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 疫情應對方案討論</li> <li>➢ 行銷宣傳調整</li> <li>➢ 上架規則確認</li> </ul>	聯盟運作小組召集人、副召集人													
會議摘要	<p>一、疫情應對方案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 決議共識&gt;&gt;因現階段疫情嚴重，散客日延後至於 7 月開始</li> <li>■ 後續防疫規定參考： <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 只接受打完三劑疫苗的遊客，報到時需出示黃卡，未滿三劑者不得參加遊程且不退費。</li> <li>➢ 報到時量體溫，37.5°C (含) 以上不得參加遊程。</li> </ul> </li> </ul>														

- 配合酒精消毒，全程佩戴口罩。
- 規定增加備註條款，保留視疫情狀況取消活動的權利。

## 二、行銷宣傳調整

### ■ 季度調整如下：

月份	主題	主題遊程類型	主打部落
07-08月	自由奔放	水上活動類	靜浦、都歷
09-10月	熱情分享	飲食文化類	水璉、奇美
11-12月	溫柔	手作工藝	高山、貓公

- 5/25 之前，提供 7-8 月想推的行程內容
- ※ 同一個部落，每一季可以針對主題遊程類型推出適合的行程，盡量不要 3 季都是一樣的內容，如：奇美部落搭配各季主題，7-8 月推飄飄河；9-10 月推石頭火鍋；11-12 月推藥草足浴 etc.
- 開團天數  
7-8 月>>各部落每週選一天開團  
9 月之後>>各部落每天開放散客報名
- 其他宣傳期程 ( 臉書貼文、youtuber 影片、直播 etc. ) 重新調整後再跟大家確認。
- 臉書貼文共同格式
  - 標註所有夥伴：
    - @一烈！海派過生活 @吉籟獵人學校
    - @高山森林基地 @貓公部落 聖山腳下的部落
    - @奇美部落 @太陽的部落.溫暖的村落 – 花蓮靜浦
    - @都歷海洋教室 T.O.S Torik Ocean Surf
  - 固定 hashtag
    - #一年四季海派相隨 #東海岸部落旅遊
    - #原住民文化體驗 #走進部落 #原味十足

## 三、上架平台

- 遊客訂購路徑：臉書粉專看到資訊→官網瀏覽遊程內容→訂購系統
- 確定使用平台：界。horizons
  - 平台行政費：每筆訂單 15%，費用包含：文案撰寫、照片彙整、頁面建置、報名狀況回報、彙整報名資料等

- 付款方式：月結（如：5 月份結束，6 月 10 號之前平台提供對帳單對帳，各單位 15 號之前提供收據，6 月最後一個工作日出款，以此類推。若未準時提供收據，出款則需往後推遲一個月）

#### 四、散會

#### 簽到表

**東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫  
海派聯盟運作小組會議簽到表**

日期	2022/05/13	時間	14:30-15:30
地點	奇美部落		
序號	單位	簽名	備註
01	花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會	莊秉成	
02	高山森林基地有限公司	阮中宇	
03	豐濱社區發展協會	吳建榮	
04	靜浦社區發展協會	何俊雄	
05	台東縣原住民眷部融岸文化教育促進會	吳筱帆(代)	線上
06	奇美部落文化發展協會	齊金英	
07		吳明季(代)	線上
08			



#### 111 年度-第五次聯盟運作小組會議

日期	111/8/17	時間	14:00-16:00
地點	貓公聚會所		
議程	時間	內容	人員
	14:00-14:10	聯盟召集人與副召集人致詞	聯盟運作小組召集人、副召集人
	14:10-14:30	散客日階段性經營成果	雅比斯
	14:30-15:30	討論事項 ➤ 經營策略修正討論	聯盟運作小組召集人、副召集人

## 一、七月份散客日-經營概述

### ■ 部落回饋：

- 靜浦部落，對接窗口容易有衝突，不清楚遊客是從海派網站還是直接與部落下訂遊程；以及遊客直接詢問部落，是否可以預訂海派的活動，但因為特定日期的時間關係，有請遊客參加一般遊程
- 奇美部落，對接窗口有遇到，遊客現場報到時，需與誰聯繫>>請奇美這邊留公務機電話，之後會請遊客撥打公務機，避免聯絡窗口對不上。另外，有些遊客對於遊程內容不是很清楚
- 水璉部落，會主動與報名遊客電話聯

### ■ 貼文成效

- 需請大家多拍照，並在粉絲專業上發遊客的照片，提高觸及與共鳴
- 第二季，會依照大家的客群，投放廣告

## 二、客群輪廓

### ■ 活動參加者

參加者多為家庭為主，或是朋友>>新一季遊程，各部落可以依照自己吸引的客群做遊程修改

### ■ 小結

- 兩人成團，最容易成行>>但需考慮經營層面
- 旅遊商品，建議與提供其他通路的内容做區隔
- 報名的成團數，以家庭旅客為主>>可以往家庭方向，做行程內容設計

### ■ youtuber 影片宣傳期程，會再重新跟大家確認時間

### ■ 各部落粉專

會幫大家輸出手拿牌>>可以請客人拿著一起拍照，並發文在粉絲專業上

### ■ 客服原則

- 有家長在粉絲專頁詢問奇美部落行程，因為有帶小朋友不適合參與，所以會推薦其他們去其他部落的行程。

### 三、第二季籌備

#### ■ 8/19 (五) 前，請大家提供遊程內容

- ※ 同一個部落，可針對每一季主題遊程類型推出適合的行程，可以把元素做一些小修改，如：靜浦部落，原 7-8 月推抓浪花蟹；9-10 月改推撒八卦網

#### ■ 粉絲專頁封面

- 會提供海派 LOGO 檔案給大家，若無法換 banner 的夥伴可以拿來看怎麼運用
- 有需要其他照片、圖檔都可以詢問。

#### ■ 成團人數討論

- 散客日因為剛開始在推動，成團人數降低到 2 人效果最佳，因有的旅客會詢問，只報名確認成團的行程。
- 靜浦：靜浦原本的成團人數為 6 人，目前調整為 2 人，當做前期行銷成本。
- 水璉：後續也將調整為 2 人成團。
- 貓公：將維持 2 人成團，遊程的內容都是以最精簡的人力來帶客人，所以較無相關問題。
- 奇美：因為水上活動需考量安全性，因此人力成本會是較大的問題，要改為 2 人成團會有困難。

#### ■ 其他

- 第二季活動維持一個部落選一天開團即可
- 各部落在選定時間的時候可以互相搭配，並再增加一個活動總表，讓遊客知道一天有幾個部落可以玩。
- 目前成團人數若不足，都會先詢問各部落是否願意開團，若無法開團才會處理退費以及推薦其他部落行程。

#### 四、臨時動議

- 部落觀光嘉年華活動日期
  - 09/01 部落觀光嘉年華記者會：靜浦部落代表參加，會介紹一烈！海派過生活的其他部落。
  - 09/30-10/02 部落觀光嘉年華：水璉代表參加，現場會有展區是介紹一烈！海派過生活的品牌。
- 會費運用
  - 目前都歷尚未繳交會費。
  - 會費可用來輸出一些共同視覺品，比如用主視覺輸出報到處立式看板，也方便遊客報到。

#### 五、散會



簽到表

東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫 海派聯盟運作小組會議簽到表			
日期	2022/08/17	時間	14:00-16:00
地點	縮公部落		
序號	單位	簽名	備註
01	花蓮縣生態文化休閒創意產業永續發展協會	莊建威 陳繪惠	
02	高山森林基地有限公司		
03	奇美部落文化發展協會	謝玉忠	
04	靜浦社區發展協會	柯俊雄	林紅萍
05	台東縣原住民俗部職岸文化教育促進會	葉之章(代)	線上
06	豐濱社區發展協會	吳建安	
07	東管處	楊凱琳	
08			

## 111 年度-第六次聯盟運作小組會議

日期	111/10/21	時間	14:00-15:00
地點	線上會議		
議程	時間	內容	人員
	14:00-14:10	聯盟召集人與副召集人致詞	聯盟運作小組召集人、副召集人
	14:10-14:30	階段性執行成效	雅比斯
	14:30-15:30	討論事項 ➤ 經營策略修正討論	聯盟運作小組召集人、副召集人
會議摘要	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 客群輪廓的數據未來會很有幫助，因為這樣就會知道應該針對什麼客群來</li> <li>■ 接下來散客日遊程期程調整為 2022/11/14 (一) - 2023/11/13 (五)</li> <li>■ 下禮拜三，10/26，繳交遊程資料</li> <li>■ 接下來的宣傳以主打散客可以隨時來東海岸玩為主，不限制遊程內容主題以及單價</li> </ul>		
簽到表	水璉部落/陳繪惠、莊建威；高山部落/馬中原；貓公部落/吳建安、林佳玲；奇美部落/蔣金英、吳明季；靜浦部落/何俊雄、林仕澄  雅比斯/董修慈、陳亮禧		



### 111 年度-第七次聯盟運作小組會議

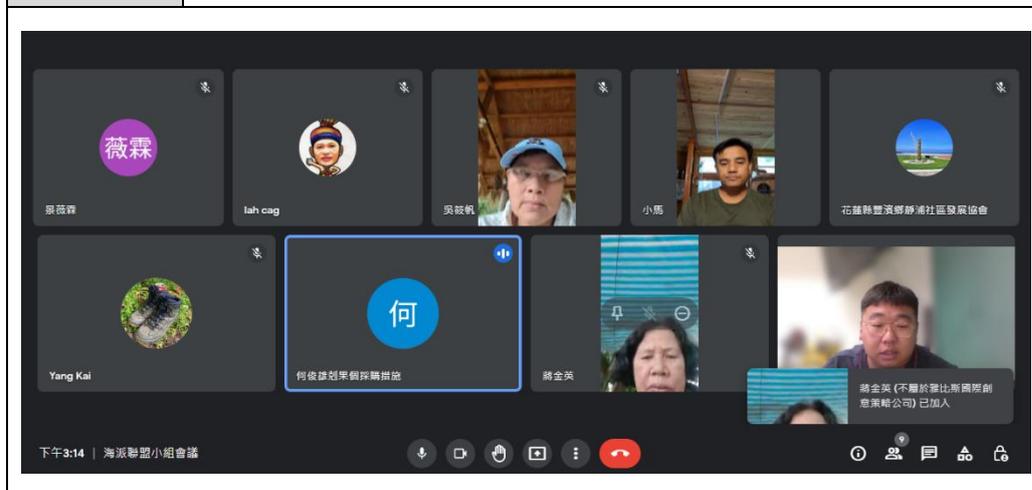
日期	111/11/14	時間	15:00-16:00
----	-----------	----	-------------

地點	線上會議		
----	------	--	--

議程	時間	內容	人員
	15:00-15:10	聯盟召集人與副召集人致詞	聯盟運作小組召集人、副召集人
	15:10-15:30	民宿合作構想	副召集人
	15:30-16:00	討論事項 ➤ 執行方式討論 ➤ 遊程內容確認	聯盟運作小組召集人、副召集人

簽到表	<p>高山部落/馬中原；貓公部落/吳建安、林佳玲；奇美部落/蔣金英；靜浦部落/何俊雄、林仕滢；都歷部落/吳筱帆</p> <p>雅比斯/景薇霖、陳亮禧</p> <p>東管處/楊凱琳</p>
-----	---

會議摘要	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 與幾家民宿業者做過訪問，部落周邊民宿由於海派聯盟合作意願高，接下來的海派跟周邊民宿搭配是很好的方式。</li> <li>■ 現階段各部落遊程價格比較無法再讓利給民宿，因此目前先以建立友善關係為目標與各民宿合作，請民宿夥伴於民宿空間讓聯盟設置介紹牌，協助推廣。</li> <li>■ 各部落尋找洽談兩家民宿夥伴業者，於 10/30 繳交名單。</li> <li>■ 放置於民宿的各宣傳板用聯盟繳交的 3000 元會費支出。</li> </ul>
------	--



### (三) 培力課程及共識會議

#### 【工作要求】

召開累計至少 100 人次，4 場次以上培力課程或是共識會議，透過不同的會議與活動型式，促成聯盟夥伴間的交流或互訪。

- 依觀海企字第 1110100270 號公文，契約調整為：召開累計至少 100 人次，20 場次以上培力課程或是共識會議，透過不同的會議與活動型式，促成聯盟夥伴間的交流或互訪。

- 第五期執行成果說明：

共識會議		
項次	內容	人數
場次一	針對聯盟成立宗旨、目標、會員、權利義務、組織架構等運作模式，以及章程條文進行討論。	6
場次二		3
場次三		8
場次四		10
場次五	針對其需求、經營狀況、參與聯盟意願等方面進行了解	4
場次六		3
場次七		3
場次八	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 拜訪未出席第一次聯盟大會的部落，說明現階段共識。</li> <li>● 針對各部落對於加入聯盟運作小組的想法進行確認，釐清各部落對於運作小組的疑慮、期待。</li> <li>● 了解各部落對於聯盟小組運作方式的想法。</li> </ul>	2
場次九		2
場次十		2
場次十一		4
場次十二		3
場次十三		2
場次十四		2
場次十五		2
場次十六		2
場次十七		2
場次十八		2
場次十九	與聯盟運作小組召集人及副召集人確認第一次會議內容方向及會議方式。	4
場次二十	散客日籌備進度、客服執行討論、防疫規則討論	3
培力課程		
項次	內容	人數
場次一	數據共享、分析及運用	41
累計人次		110

## 1、共識會議

茲就成立聯盟之需求，於第一次聯盟大會前拜訪各部落辦理共識會議，針對聯盟成立宗旨、目標、會員、權利義務、組織架構等運作模式，以及章程條文進行討論，以下將已辦理之各場共識會內容加以羅列敘明，後續亦將依照需求加開共識會議場次：

共識會議-場次一			
日期	2021/6/25	時間	09:00~11:00
地點	奇美部落文化教室、Google Meet 線上會議		
出席人員	奇美部落 / 蔣金英、吳明季、蔡富榮 東管處 / 黃千峰 雅比斯 / 董修慈、陳亮禧		
會議摘要	<p>一、聯盟宗旨可以更宏觀一點，且應明確訂定短中長期目標( eg. 短期目標推出串聯合作套餐，串聯交通住宿遊程業者；中期納入縱谷；長期為打入國際市場鋪路 etc. )</p> <p>二、東海岸旅遊產業業者發展程度參差不一，小至個人工作室，大至公司、協會，組織架構設計需能明確每個單位在聯盟內的角色定位，讓大家各取所需否則組成聯盟難有實質效益，不利於組織發展。</p> <p>三、秘魯案例分享：共同成立合作社，經營分潤； 轉換參考—&gt;東海岸聯盟未來可能可以組成合作社/成立旅行社；將東海岸再劃分成不同區域做跨域串聯 eg.秀姑巒溪區域( 鶴崗+奇美+靜浦+港口 etc. )</p> <p>四、收取會費是必要的，但金額需要再討論，要收到多少才能支撐組織運作。</p> <p>五、聯盟成員之間發展程度如果參差不齊的話，需要一個有效的分類方式來讓大家可以享有合適的權益。</p> <p>六、討論思考：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>※ 分組方式的確需要有一些明確的指標/數字來作為客觀的基礎，除了以營業額來作為劃分組別的方式是否還可以有其他評量標準？因為分組方式會帶出這個組織的價值觀</li> <li>※ 或許可以採綜合評量的方式來做分類，但有些無形的東西較難明確量化成為客觀指標，如：在地聲音/意見是否已經過彙整，是否已經凝聚共識？</li> </ul> <p>七、原本的組織架構是：聯盟大會——聯盟小組——各會員——成員，因為聯盟小組作為執行團隊，擔心會有權利過大的問題，是否再增設各區代表，聯盟小組的成員從各區代表中</p>		

推派擔任，或許較可以分散權利，均衡利益？

八、聯盟小組中的執行秘書可採外聘的方式（執行 CEO），委託專業人士協助營運相關事務。（其薪資可能會影響到會費收取的金額）

九、主要先釐清聯盟的發展方向宗旨，明確要做的事之後再來訂定會費，因為也要先知道會員基數，是否要外聘執行 CEO 等才會知道運作聯盟需要多少經費。



**共識會議-場次二**

日期	2021/6/25	時間	14:00~16:00
----	-----------	----	-------------

地點	靜浦部落工坊		
----	--------	--	--

出席人員	靜浦部落 / 何俊雄 雅比斯 / 董修慈、陳亮禧		
------	-----------------------------	--	--

**會議摘要**

一、現階段而言人才培訓和建構遊程串聯合作模式作為組織宗旨是合適的，但重點在於後續的運作機制設計，以之前 Mipalafang Kita 的聯盟作為借鑑，當時的運作原本有計畫支持，有外部人員管理遊客訂單，但在計畫結束後無人接手相關工作，因此整個組織幾乎停擺，建議若要成立正式組織，需要有相對應支持組織運作的財務、人力規劃，單靠會員費用將無法運行。

二、組織現階段仍在草創時期，因為還不知道未來會往什麼方向發展，所以組織架構簡單一點較好，對各單位負擔比較不會那麼大，如果一開始就將組織架構設計得過於複雜，可能會讓一些夥伴卻步。

三、會議的出席或參與在實際運作的時候可以有一些彈性空間，如使用視訊 etc.



共識會議-場次三			
日期	2021/6/29	時間	10:00~12:00
地點	Google Meet 線上會議		
出席人員	都蘭部落 / 鄭宜豪、林一凡、Summer、大鼻 東管處 / 黃千峰、李芩 雅比斯 / 董修慈、陳亮禧		
會議摘要	<p>一、參與聯盟之後，是否會使得部落的主體性變得沒有那麼強？</p> <p>二、前期凝聚共識很重要，不管參與聯盟的各單位之間，或是參與單位所屬的部落內部，才能達到真正的互助 mipaliw</p> <p>三、如果不加入聯盟，就享受不到一些資源，對其他人是否不公平？</p> <p>四、希望不只部落組織協會能夠參與，不論組織大小，個人工作室也應該能夠共同申請參與，以免造成部落內、或是區域內的組織對立。</p> <p>五、如果將聯盟會員進行分組，資源是否會有可能被把控導致無法公平分配？</p> <p>六、聯盟開放工作室、社團組織、公司等不同規模的單位成為會員，每個會員依組別可以推派 1~3 位決策代表，如果某個地區的工作室特別多，票數也會相對多，是否會有不公平的問題？</p> <p>七、單純一點的組織架構比較合適，以都蘭為例，最高層級為頭目及監事，底下包括行政團隊及策動組兩個組織。行政團隊專門負責所有對外對接及品牌經營等相關事務；策動組負責處理文化、祭儀相關的安排。</p> <p>八、聯盟小組的人數應為單數才比較好投票決策。</p> <p>九、任期三年太久</p>		
			
共識會議-場次四			
日期	2021/8/11	時間	15:00~17:00
地點	東管處第一會議室		
出席人員	奇美部落 / 吳明季、謝玉忠 靜浦部落 / 何俊雄、黃克強		

	都蘭部落 / 鄭宜豪、林一凡 東管處 / 黃千峰、李芩 雅比斯 / 董修慈、景薇霖		
會議摘要	<p>一、以籌備處試營運先，有營運能力的組織一起推出串聯合作套餐，籌備過程中可以慢慢增加合作夥伴。不一定要以國際客群為主，以目前疫情之下適合的客群。成熟的部落先嘗試幾個營運方式，有一個獲利的模式測試。</p> <p>二、經營維運或執行 CEO 的費用就要從遊程的盈餘中支出。</p> <p>三、有些遊客無法解決交通問題，提供更多友善的方式建議遊客，提高遊客及部落間的合作，網站上面要提供交通資訊，未來或可納入多元計程車，9 人座或觀巴業者。</p> <p>四、穩定的旅遊行程可透過海派過生活訂購、販售；不穩定的行程則以提供資訊，讓遊客自己聯繫的方式呈現。</p> <p>五、參與的單位要有明確的權利及義務，盡義務者才能享有後續資源的優先權。</p> <p>六、東管處的案子未來將針對不同發展程度的業者規劃資源投入，避免小型工作室產生誤會及疑慮。</p>		
<b>共識會議-場次五</b>			
日期	2021/10/12	時間	10:30-12:00
地點	米麻岸工作室		
出席人員	米麻岸工作室 / 王渝菁、高雪霜 雅比斯 / 董修慈、陳亮禧		
會議摘要	<p>一、目前於部落遊程有搭配合作，都蘭國作為遊程預約窗口，若預約遊客人數較多，正職人員無法負荷時會接洽工作室協助支援。</p> <p>二、自己也有在接體驗</p> <p>三、工作室經營上並非單一以接待遊客體驗為主，仍包含空間設計、商品開發、策展等其他業務</p> <p>四、對於聯盟組成需求上，希望未來可以有一些工項空間及設備，如：鐫雕機、印表機等，並彈性開放東海岸各業者租借使用。</p>		
			

共識會議-場次六			
日期	2021/10/12	時間	14:00-15:30
地點	小心沙發		
出席人員	小心沙發 / 王宜心 雅比斯 / 董修慈、陳亮禧		
會議摘要	<p>一、目前工作室仍以經營住宿空間為主，並未開始對外接待遊程。</p> <p>二、不定時舉辦市集或交流活動</p> <p>三、返鄉經營遇到較大的困難還是在人力方面，另外部落亦尚未對經營遊程有太多想象，因此願意為了發展旅遊產業而投入成本意願較低。</p> <p>四、但若有合適的機會，仍有很高的合作意願。</p>		
			
共識會議-場次七			
日期	2021/10/12	時間	16:00-18:00
地點	法樂海		
出席人員	比西里岸創意有限公司 / 林筑涵 雅比斯 / 董修慈、陳亮禧		
會議摘要	<p>一、現階段仍與旅行社配合，所提供服務內容主要包含用餐、表演及導覽</p> <p>二、不定時接待教育團，則以山林野溪遊程為主要內容</p> <p>三、與成功鎮旅遊業者浮定咖啡搭合作，互相轉介客人</p> <p>四、目前經營上遇到較大的困難為人員匱乏，合適之正職人員聘僱不易</p> <p>五、若加入聯盟希望可以提供接單、行銷上之協助</p>		
			

共識會議-場次八			
日期	2021/10/25	時間	09:30-11:00
地點	都歷部落		
出席人員	都歷部落 / 吳筱帆 雅比斯 / 陳亮禧		
會議摘要	<p>一、聯盟要有系統的運作需要有專職人員負責推動才有可行性。</p> <p>二、現階段若要由部落夥伴自主發展有困難。</p> <p>三、先前台東段部落旅遊業者有嘗試這種推動方式，但也是卡在人手問題。</p> <p>四、以部落現階段的狀況來說，未來加入聯盟，會擔憂人力的部分沒辦法負荷。</p>		
共識會議-場次九			
日期	2021/11/26	時間	10:00-12:00
地點	在磯崎。好日常工作室		
出席人員	磯崎部落 / 陳科睿 雅比斯 / 陳亮禧		
會議摘要	<p>一、目前與好日常合作，接待遊客人數每團約 10 人左右，不接待遊覽車團客。</p> <p>二、工作室沒有聘僱固定正職人員，多為臨時配合的導覽員、接待人員。</p> <p>三、樂見部落之間組成聯盟相互合作。</p> <p>四、曾參與類似聯盟，後因人力問題而宣告失敗，部落聯盟合作需考量後續營運問題，前期單靠部落自主營運可行性不高，仍需要東管處從旁協助。</p> <p>五、部落之間合作需要有共識，以有意願投入、配合的部落為主。</p>		
共識會議-場次十			
日期	2021/11/28	時間	10:00-12:00
地點	都歷部落		
出席人員	都歷部落 / 吳筱帆 雅比斯 / 陳亮禧		
會議摘要	<p>一、都歷目前有三個協會，一個負責老人&amp;環境照護，一個是年輕人的水上活動，另一個未來希望以開發、銷售產品為主，各個單位之間互相合作搭配。</p> <p>二、樂見聯盟成立，但實際操作層面仍需謹慎考量，以便能夠達到實質效益。</p> <p>三、接下來希望發展商品，加強初級產業，以物產帶動地方旅遊。</p>		

共識會議-場次十一			
日期	2021/11/28	時間	13:00-15:00
地點	東河部落屋		
出席人員	東河部落 / 林榮章、吳彩雲、阿雄 雅比斯 / 陳亮禧		
會議摘要	<p>一、有過部落之間相互合作串聯的想法，樂見部落聯盟能夠促成</p> <p>二、希望透過部落聯盟增加與旅行社的談判籌碼，過去與旅行社配合的經驗都較不理想，會遇到旅行社強勢要求配合的狀況，希望能透過部落間的合作，找到更合適的合作對象/經營方式。</p> <p>三、目前遊程較為固定，也有固定客源，希望聯盟夥伴合作能以不影響現有經營模式的方式進行。</p>		
共識會議-場次十二			
日期	2021/12/13	時間	09:00-11:00
地點	水璉獵人學校		
出席人員	水璉部落 / 陳繪惠 雅比斯 / 陳亮禧、景薇霖		
會議摘要	<p>一、希望聯盟之間的合作是能有實質效益的</p> <p>二、樂見部落之間組成聯盟開啟合作</p> <p>三、實質是否參與需視聯盟的合作事項才能決定。</p> <p>四、目前經營除了團客之外也有嘗試散客客群，也多以臉書粉絲專頁作為報名管道。</p> <p>五、臨時客較無在接。</p> <p>六、除了遊程也有在開發商品，最新商品為芭蕉磅蛋糕。</p>		
			
共識會議-場次十三			
日期	2021/12/14	時間	14:00-15:00
地點	電話會議		
出席人員	新社部落 / 潘國祥		

	雅比斯 / 陳亮禧		
會議摘要	<p>一、因人手關係，部落現階段並無接待散客，都是 10 人以上的團客為主</p> <p>二、部落中有搭配風味餐的夥伴，因此多以含餐半日行程為主</p> <p>三、願意參與聯盟，但合作方式需要再評估，前期無法投入太多資金</p> <p>四、以各部落現有人力狀況來看，無法由部落自主經營，需要專管人員（需知道東海岸特色，了解部落）協助，出人亦希望管處在期初能夠提供協助。</p>		
<b>共識會議-場次十四</b>			
日期	2021/12/14	時間	17:00-18:00
地點	電話會議		
出席人員	奇美部落 / 吳明季 雅比斯 / 陳亮禧		
會議摘要	<p>一、前期有過許多討論，大致想法仍與之前的差不多，最後一次聯盟會議上，大家僅有初步的共識，所以接下來的合作內容可以先不用那麼急，大家或許可以先討論看看要從何著手搭配，再視狀況調整較佳。否則太急於成立組織或會導致過於匆促而無法長久。</p> <p>二、以之前討論的方向而言，期初仍需管處提供協助，比如開設案子外聘團隊來協助推動執行。</p>		
<b>共識會議-場次十五</b>			
日期	2021/12/14	時間	20:00-21:00
地點	電話會議		
出席人員	貓公部落 / 吳建安 雅比斯 / 陳亮禧		
會議摘要	<p>一、貓公發展旅遊產業仍處於起步階段，對於跟其他部落能怎麼合作未有太明確的想法，但都很願意配合。</p> <p>二、目前以協會作為窗口對外經營遊程，仍以團客為主，但散客也有日漸增加的趨勢，曾有嘗試接待臨時散客的經驗。</p>		
<b>共識會議-場次十六</b>			
日期	2021/12/15	時間	09:00-10:00
地點	電話會議		
出席人員	高山部落 / 馬中原 雅比斯 / 陳亮禧		

會議摘要	<p>一、應該要訂定明確的目標，否則大家很容易散掉</p> <p>二、先盤點各部落可提供的遊程內容，羅列各種合作的可能性再決定可行方式</p> <p>三、現階段各部落最缺乏的是有組織的行銷，應該要有網站、粉專能把散客集結經營起來，開拓旅行社之外的客源打破現在被旅行社壓制的現況。</p> <p>四、預約的客人未必是實際到訪的客人，因此會需要專門的行政人員來協助處理溝通、客服，另外也需要行銷的專門人員。</p>		
<b>共識會議-場次十七</b>			
日期	2021/12/15	時間	10:00-11:00
地點	電話會議		
出席人員	東河部落 / 吳彩雲 雅比斯 / 陳亮禧		
會議摘要	<p>一、經營多年已有固定客源，日常營運仍然以預約的方式處理。未來合作希望能避免影響到原有的經營內容，比如在已有預約的日子要安排插單之類的狀況</p> <p>二、有意願加入聯盟，將視大家的想法進行配合。</p>		
<b>共識會議-場次十八</b>			
日期	2021/12/15	時間	12:00-13:00
地點	電話會議		
出席人員	靜浦部落 / 何俊雄 雅比斯 / 陳亮禧		
會議摘要	<p>一、部落之間串聯起來對於整體旅遊產業發展有利，有意願參與聯盟。</p> <p>二、先前參與類似聯盟的經驗，操作重點仍在專案管理人員上，以部落現況來看，若要由部落主導聯盟發展較為困難，仍需有專業顧問或執行團隊從旁協助。</p> <p>三、視各部落想法，願意配合。</p>		
<b>共識會議-場次十九</b>			
日期	2022/01/05	時間	12:00-13:00
地點	電話會議		
出席人員	靜浦部落 / 何俊雄 高山部落 / 馬中原 雅比斯 / 董修慈、陳亮禧		
會議摘要	一、第一次聯盟運作小組會議，重點在於訂定本年度執行目標及內容、期程及執行方式。		

	二、針對第二次聯盟大會所談及內容，大家對於散客經營較有急迫性及共鳴，建議當天從散客經營此一問題與大家做討論。		
<b>共識會議-場次二十</b>			
日期	2022/06/20	時間	21:00-21:30
地點	電話會議		
出席人員	靜浦部落 / 何俊雄 高山部落 / 馬中原 雅比斯 / 陳亮禧		
會議摘要	一、回報散客日籌備進度 二、針對客服上遇到的相關問題進行回復確認。 三、防疫規則進行初步討論。		

## 2、培力課程

配合聯盟機制內容，依照部落現況實際需求規劃相應課程。考量聯盟目前正值草創期，需要更多合作模式刺激，因此於聯盟大會上先行安排大數據如何運用在經營區域品牌之課程，後續若有其他需求，可配合聯盟之經營策略另行安排課程。

<b>培力課程：數據共享、分析及運用</b>			
日期	2021/11/15	時間	10:40-11:40
地點	東部海岸國家風景區管理處 - 第三辦公室 臨時會議室		
講師	 <p><b>鄭雅齡</b> 經歷/ 精英公關集團總監 宏碁集團公關經理 奧美公關總監 震旦集團行銷經理 中國生產力中心品牌輔導顧問 經濟部地方產業行銷學院講師 動腦雜誌行銷講座講師</p>		
課程照片			

課程摘要

- 一、大數據=巨量資料由巨型數據集組成，運用 AI 搜集網路使用者每一個網路足跡或行為，分類歸納處理數據，並將資料依照使用需求分類歸納分析而成的結果。
  - 二、大數據的運用：預測市場需求、降低成本及風險、個人客製化服務、改善客戶消費體驗、優化數位行銷決策
  - 三、案例：歐美、日本 DMO，政府&民間共構共享數據資料及資源，擬定行銷策略。
- 案例：日本八幡平地方觀光運用大數據，瞄準消費者需求，開發相關旅遊產品並進行行銷。

出席人員

東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫  
東部海岸部落觀光產業聯盟 (海派聯盟)  
110年聯盟大會簽到表

日期	2021年11月15日	時間	10:30-13:30
地點	新莊海濱國家風景區管理處-新莊處本部第三辦公室 臨時會議室		
序號	單位	姓名	備註
01	花蓮縣生物文化產業發展處產業發展課	陳信惠	
02	臺山森林綠地管理處	吳中平	
03	新竹竹園發展處	吳明輝	
04	臺東計畫發展課	吳建榮	
05	台東縣文化發展課	吳明登	
06	縣政發展課	曾永承	
07	新莊社區發展課	何維德	
08	社島半島發展處		
09	臺東縣成功鎮社區發展文化服務處	黃文榮	
10	臺東縣成功鎮社區發展文化服務處	林裕源	
11	台東縣文化發展課		
12	竹塹鄉文化發展課		
13	竹塹鄉文化發展課		
14	臺東縣成功鎮社區發展文化服務處	林一其	

東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫  
東部海岸部落觀光產業聯盟 (海派聯盟)  
110年聯盟大會簽到表

日期	2021年11月15日	時間	10:30-13:30
地點	新莊海濱國家風景區管理處-新莊處本部第三辦公室 臨時會議室		
序號	單位	姓名	備註
15	臺東縣文化發展課		
16	臺東縣文化發展課	鄭富貴	
17	交通觀光局	林淑敏	
18	交通觀光局		
19	交通觀光局	黃文榮	
20	交通觀光局	黃文榮	
21	交通觀光局	陳淑娟	
22	交通觀光局	黃文榮	
23	交通觀光局	劉水萍	
24	交通觀光局	黃文榮	
25	交通觀光局	王育蓉	
26	交通觀光局	王育蓉	
27	交通觀光局	黃文榮	
28	交通觀光局	黃文榮	

東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫  
東部海岸部落觀光產業聯盟 (海派聯盟)  
110年聯盟大會簽到表

日期	2021年11月15日	時間	10:30-13:30
地點	新莊海濱國家風景區管理處-新莊處本部第三辦公室 臨時會議室		
序號	單位	姓名	備註
29	交通觀光局	張育晴	
30	交通觀光局	張育晴	
31	交通觀光局	江若峰	
32	交通觀光局	黃文榮	
33	交通觀光局	黃文榮	
34	交通觀光局	黃文榮	
35	交通觀光局	黃文榮	
36	交通觀光局	黃文榮	
37	交通觀光局	黃文榮	
38	交通觀光局	黃文榮	
39	交通觀光局	黃文榮	
40	交通觀光局	黃文榮	
41	交通觀光局	黃文榮	
42	交通觀光局	黃文榮	

東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫  
東部海岸部落觀光產業聯盟 (海派聯盟)  
110年聯盟大會簽到表

日期	2021年11月15日	時間	10:30-13:30
地點	新莊海濱國家風景區管理處-新莊處本部第三辦公室 臨時會議室		
序號	單位	姓名	備註
43	交通觀光局		
44	交通觀光局		
45	交通觀光局		
46	交通觀光局		
47	交通觀光局		
48	交通觀光局		
49	交通觀光局	黃文榮	
50	交通觀光局	黃文榮	
51	交通觀光局	黃文榮	
52	交通觀光局	黃文榮	
53	交通觀光局	黃文榮	
54	交通觀光局		
55	交通觀光局		
56	交通觀光局		

#### (四) 社群經營

##### 【工作要求】

經營「一烈！海派過生活」粉絲社群(如 FB、IG)，成為東海岸部落觀光推廣平台，建立粉絲客群，每月主題撰寫、資料收集、攝影等，透過不同形式呈現，兩年累計至少 48 篇。

- 依觀海企字第 1110100270 號公文，契約調整為：經營「一烈！海派過生活」粉絲社群(如 FB、IG)，成為東海岸部落觀光推廣平台，建立粉絲客群，每月主題撰寫、資料收集、攝影等，透過不同形式呈現，兩年累計至少 70 篇。
- 全案成果：FB 貼文發布累計 70 篇，包含 68 篇貼文、2 篇直播

##### 1、FB 粉絲專頁社群規劃說明：一烈海派過生活 FB 粉絲專頁，以下簡稱海派粉專

預計將海派粉專打造成“認識東海岸部落的平台”，因此打造平易近人的貼文內容，分享東海岸部落的各種事，也是東海岸各部落的行銷平台。

貼文規劃及腳色設定：主要發文的小編(雅比斯)外，將加入各部落的腳色，未來各部落夥伴參與直播、貼文、文章等將以「XX 部落特派員-XXX」標示及自我介紹(ex 靜浦部落特派員-阿勇)。

粉專資訊及貼文固定資訊規劃：資訊呈現及每篇貼文的固定資訊如下：

##### 粉專資訊

##### ● 我們是海派！ 你是哪一派？

跟著海派特派員走進山林、奔至海邊，一起吃、一起喝、一起玩、一起大笑  
讓海派特派員告訴你東海岸部落怎麼玩最海派、最道地！

##### ● 一烈！海派過生活

海派·海「派」

東海岸最精髓的旅遊體驗

【一烈】是阿美族歡呼時的語助詞；

【海派】東海岸各部落熱情不拘的代表，是依傍「大海」生活的「一派」人

##### ● 以「海派」作為一種旅行的態度

● #東海岸 #部落旅遊 #台東 #花蓮 #原住民

## 粉專封面照及大頭照



▲ 粉絲專頁封面照



▲ 粉絲專頁大頭照

## 每篇貼文固定資訊

- 每篇貼文皆以「一烈！」作為開頭
- 貼文最後的資訊

#東海岸

#部落旅遊

@一烈！海派過生活

「一烈」！跟著我們一起歡呼，讓我們用最海派的個性罩你、以最海派的假期填滿你！

2、「一烈！海派過生活」FB 貼文發布：品牌精神、部落介紹、社群活動推廣、旗下品牌介紹等。

## 旗下品牌介紹



## 部落介紹貼文



## 社群活動推廣



## 新年期間貼文



## 部落相關推廣貼文

**一烈！海派過生活**  
由景薇霖發佈  
2021年12月17日 · 🌐

一烈！你聽說了嗎？  
高山森林基地為了讓更多人認識布農族文化…… 顯示更多



你和其他 11 人      3 則留言 109 次觀看

**一烈！海派過生活**  
由景薇霖發佈  
1月3日 · 🌐

一烈！你聽說了嗎？  
長光部落推出了「金剛山獵人體驗營」  
三個男人帶你…… 顯示更多



你和其他 33 人      1 則留言 5 次分享

**一烈！海派過生活**  
由景薇霖發佈  
5 小時 · 🌐

一烈！你聽說了嗎？  
東海岸也有超美的部落雜貨店餛  
還有接待家庭可以預約住宿呦！

透過東海岸「Pahanhan 部落雜貨店」與「海人家部落旅  
宿」改造計畫，共有 2 間部落雜貨店跟 1 間海人家部落旅  
宿～

◆ 部落雜貨店：  
豐富部落 ▶ 「海岸咖啡 Pahanhan 部落雜貨店」  
靜浦部落 ▶ 「寶山商號 Pahanhan 部落雜貨店」  
…… 顯示更多

**【Nga'ayho】你好，東海岸** 🌐  
2月8日 · 🌐

是部落版全能改造王 🏠  
改造過後變得好不一樣，好想去!!!!!!!  
…… 顯示更多



### 3、「一烈！海派過生活」FB 推廣活動：

**目的：**規劃 FB 推廣活動，並設計與各部落粉絲專頁串聯，達到粉絲導流及粉絲專頁曝光效果。也讓民眾在參與推廣活動後更加了解東海部落或一烈！海派過生活品牌。

**規劃：**「原來如此~阿美族知多少」活動

發想東海岸部落知識題目，設計成一張題目卡，在主粉專貼文發布，而副粉專中則設計各部落的一個小知識圖片，引導民眾前往主粉專參加活動。活動日期：10/28 至 11/4 18:00 截止(11/5 於留言區開獎)

**活動規則：**

《線上抽活動辦法》

Step1 海派過生活粉絲團 + 活動貼文按讚

Step2 公開分享活動貼文

Step3 @1 位好友+上傳截圖 9 宮格+留言『海派這樣嗨』

《現場加碼活動辦法》

Step1 於嘉年華現場找阿美族元素合照

Step2 上傳個人 FB+ 粉絲專頁按讚

Step3 《戶外市集區-太陽的部落 靜浦部落 Cawi' 》攤位出示畫面即可獲取限定禮品

成果：

主粉專活動貼文 - 890 人按讚、45 次分享、30,103 觸及人數

30,103	觸及人數
1,140	心儀、留言和分享
965	讚
882	在貼文上
83	在分享上
13	大心
9	在貼文上
4	在分享上
8	噓
6	在貼文上
2	在分享上
3	哇
3	在貼文上
0	在分享上
104	留言次數
83	出現在貼文上
21	出現在分享上
48	分享次數
45	出現在貼文上
3	出現在分享上
1,375	貼文點擊次數
355	相片瀏覽次數
0	連結點擊次數
1,020	其他點擊次數
0	隱藏貼文
1	隱藏所有貼文
0	檢舉違規貼文
0	收回讚

報告的統計資料可能會隱於貼文中顯示的內容

公佈【原來如此-阿美族知多少】得獎名單  
海派的粉絲們~~大家下午好  
小編跟印客服務處多回合的溝通與操作  
該篇活動貼文因不明原因還是無法正常呈現🙄🙄🙄  
為了維護粉絲權益，公正公開!!  
小編於..... 查看更多

Dennis Chen
-------------

柯明秀	高珮華
珍妮佛	楊朝旭
雅嫻說	Laura Lin
蔡婷聿	Jeremy Chiu
潘奕璋	HsinYa Sung

▲領獎方式詳見貼文說明▲

各部落粉專貼文 - 靜浦：5314 讚、64 分享；新社：2654 讚、47 分享；奇美：1545 讚、20 分享；貓公：450 讚、12 分享



4、「一烈！海派過生活」FB 粉絲專頁經營成效：

**粉絲團數據分析：**按讚 1,603 人、追蹤 2,101 人

統計期間 110/10/1~111/11/14

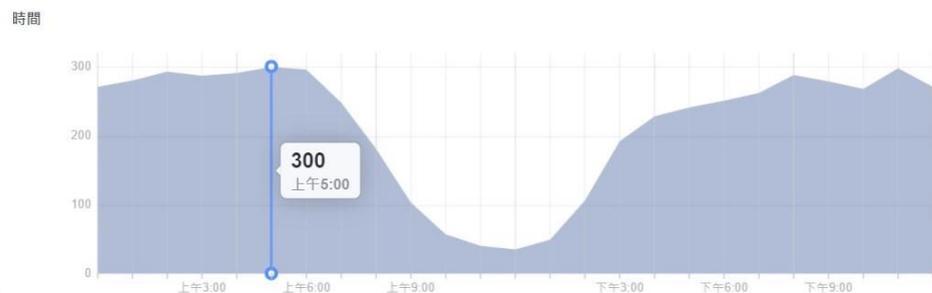
統計數據分析總表				
年/月	粉絲專頁 按讚總量	貼文數	貼文觸及人數	粉絲專頁 觸及人數
110/10	173	3	30,758	23,407
110/11	456	14	28,532	43,761
110/12	473	1	215	995
111/1	489	3	4,519	2,199
111/2	507	1	996	759

111/3	515	0	0	929
111/4	522	1	1,320	914
111/5	915	3	175,760	152,152
111/6	1,231	9	261,713	176,465
111/7	1,304	4	3,043	6,061
111/8	1,440	2	173,448	162,949
111/9	1,576	1	728	2,038
111/10	1,585	3	1,174	1,444
111/11	1,603	25	12,506	4,349
貼文數總計		70		

【備註】FB 數據會依照每天觀看人數變化不同，本報告數據資料以 11/14 當天擷取之資料為準。

### 使用族群分析

◇ 粉絲上線時間：目前粉絲團粉絲上線人數主要以星期五及星期六的時候表現最佳，時段部分則是台灣時間晚上 9~11 點、下午 1-3 點，在發文上，會鎖定粉絲上線樂們時段進行發文。



◇ 年齡和性別：1,603 位粉絲中，女性佔 70.4%、男性佔 29.6%，女性多於男性使用者。使用年齡層，女性粉絲主要年齡層為 35-44 歲及 25-34 歲，男性粉絲主要年齡層為 35-44 歲。

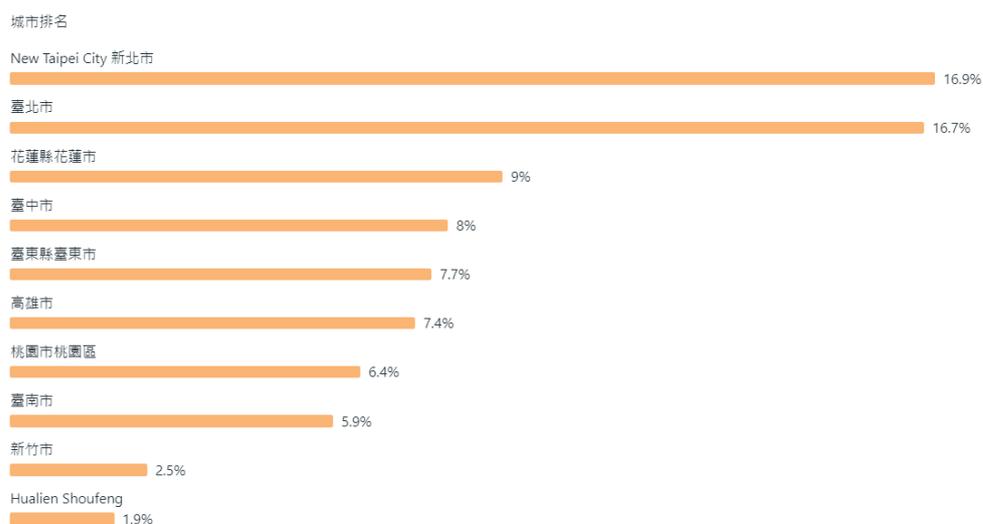
Facebook 粉絲專頁的讀 ①

1,603

年齡和性別 ①

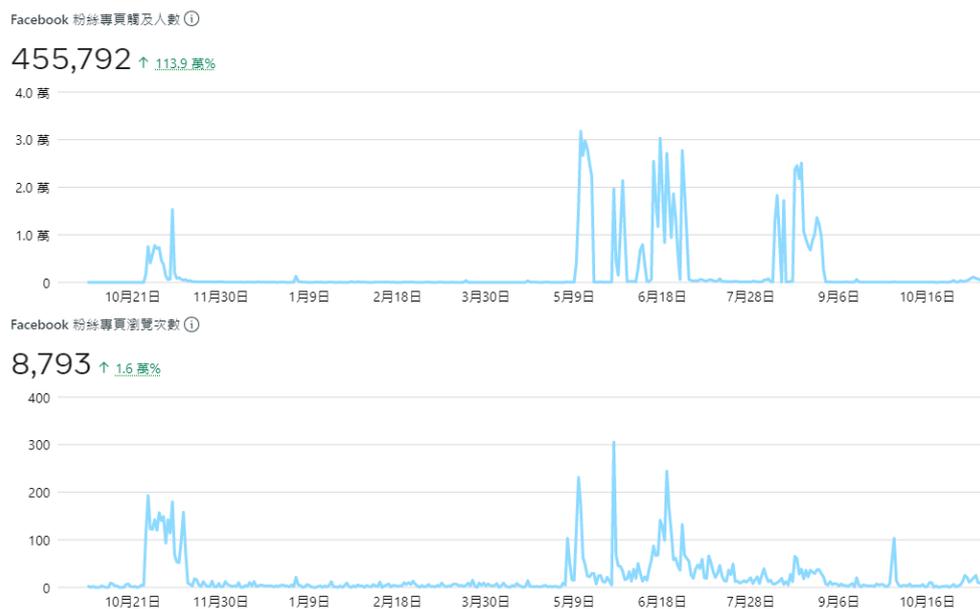


◇ 居住城市：粉絲前五大居住城市為台北、花蓮、台東、桃園、台南。詳細統計表如下。



#### 按讚及觸及人數分析

◇ 粉絲專頁觸及人數：110/10/1~111/11/14 總共觸及 455,792 人。



#### ➤ 一烈！海派養成班（散客日）執行現況

由本公司協助向各部落搜集欲上架之遊程資料，建置官網頁面，並將相關資訊提供給販售平台協助建置訂購頁面。同時亦協助聯盟，以東管處另行撥付予聯盟之拾萬元經費，聘僱兼職客服人員協助處理遊客問題，及每週統計回報報名狀況。

#### 1、7-8月「一烈！海派養成班」上架遊程資料：

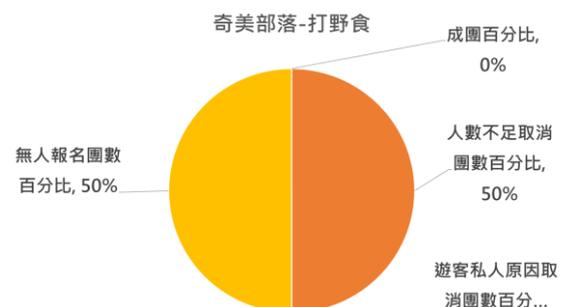
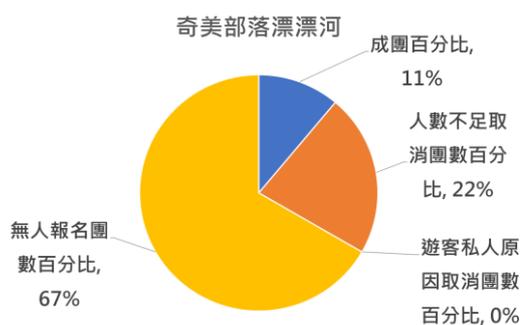
都歷部落				
站在巴茲 風岸的浪 頭上！	人數限制	2-10 人	遊程內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>👉部落文化導覽</li> <li>👉器材費用(衝浪板、腳繩)</li> <li>👉衝浪教學</li> </ul>
	價格	1600 元/人		
	開團日期	7/6、13、20、 27 ;8/3、10、 17、24、31		
靜浦部落				
來太陽部 落當兩棲 勇士	人數限制	6-15 人	遊程內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>👉部落導覽</li> <li>👉膠筏體驗</li> <li>👉浪花蟹體驗</li> <li>👉射箭體驗</li> </ul>
	價格	800 元/人		
	開團日期	7/6、13、20、 27 ;8/3、10、 17、24、31		
貓公部落				
貓公美式 部落巡禮	人數限制	2-12 人	遊程內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>👉部落文化導覽</li> <li>👉糯米釀試飲</li> <li>👉醃製物品嘗</li> <li>👉傳統工藝微體驗</li> </ul>
	價格	800 元/人		
	開團日期	7/5、12、19、 26 ; 8/2、9、 16、23、30		
山林童趣- 來當野小 孩	人數限制	2-12 人	遊程內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>👉部落文化及原生植物 導覽</li> <li>👉彈弓射擊體驗</li> <li>👉手作植物童玩</li> </ul>
	價格	800 元/人		
	開團日期	7/7、14、31、 28 ;8/4、11、 18、25		
高山森林基地				
找羌聲   聽見森林 動物	人數限制	2-5 人	遊程內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>👉部落文化導覽</li> <li>👉手作羌笛</li> <li>👉風味茶飲</li> </ul>
	價格	1200 元/人		
	開團日期	7/6、13、20、 27 ;8/3、10、 17、24、31		
水璉吉籟獵人學校				
水璉獵人 生活樂食	人數限制	6-15 人	遊程內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>👉射箭體驗</li> <li>👉生態步道導覽</li> <li>👉驛站導覽</li> <li>👉突擊吊橋</li> <li>👉DIY 草編</li> </ul>
	價格	800 元/人		
	開團日期	7/1、8、15、 22、29 ;8/5、 12、19、26		

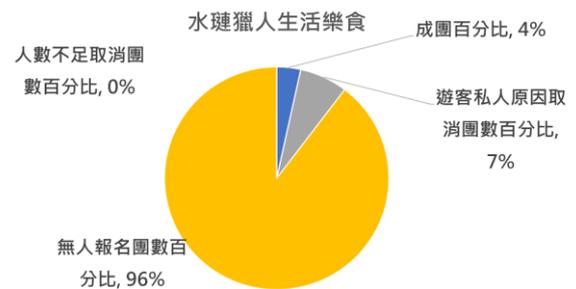
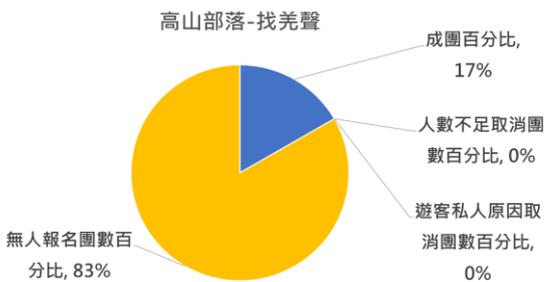
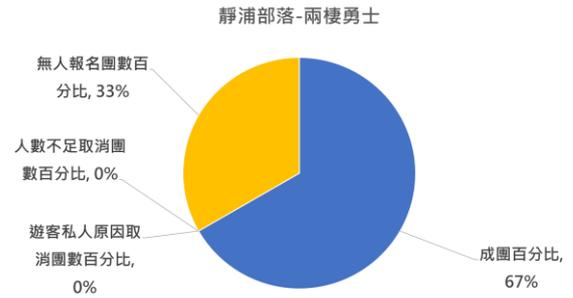
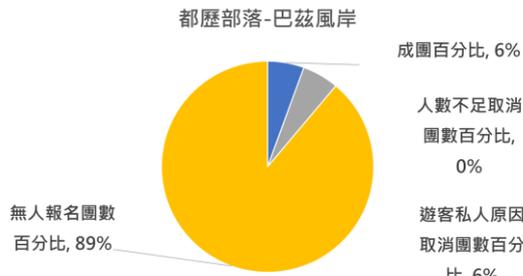
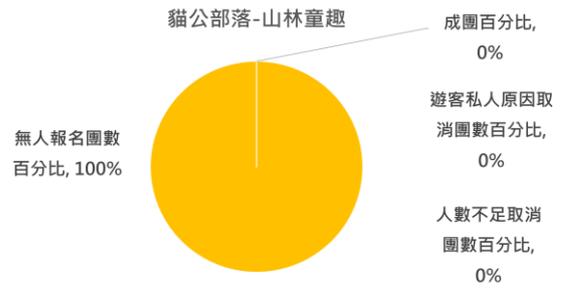
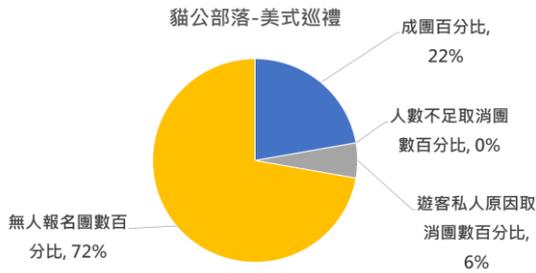
				<ul style="list-style-type: none"> <li>阿美族舞蹈體驗</li> <li>搗麻糬體驗</li> </ul>
<b>奇美部落</b>				
奇美部落 水上漂漂 河	人數限制	10-25 人	遊程內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>漂漂河體驗</li> <li>部落導覽</li> <li>個人風味套餐</li> </ul>
	價格	1200 元/人		
	開團日期	7/4、11、18、 25；8/1、8、 15、22、29		
奇美部落 打野食	人數限制	10-25 人	遊程內容	<ul style="list-style-type: none"> <li>部落文化導覽</li> <li>收蝦龍體驗</li> <li>八卦網體驗</li> <li>石頭火鍋體驗</li> <li>部落風味餐</li> </ul>
	價格	1200 元/人		
	開團日期	7/7、14、21、 28；8/4、11、 18、25		

## 2、成團狀況：

行程	開團 總數	7-8月 成團總數	成團率	人數不足 取消團數	人數不足 取消團數 百分比	遊客私人 原因 取消團數	遊客私人 原因 取消團數 百分比	無人報名 團數	無人報名 團數百分 比	實際到訪 遊客總人 數
奇美部落-漂漂河	9	1	11%	2	22%	0	0%	6	67%	6人
貓公部落-美式巡禮	18	4	22%	0	0%	1	6%	13	72%	11人
都歷部落-巴茲風岸	18	1	6%	0	0%	1	6%	16	89%	2人
靜浦部落-兩棲勇士	9	6	67%	0	0%	2		3	33%	55人
高山部落-找羌聲	18	3	17%	0	0%	0	0%	15	83%	6人
奇美部落-打野食	8	0	0%	4	50%	0	0%	4	50%	0人
貓公部落-山林童趣	16	0	0%	0	0%	0	0%	16	100%	0人
水璉獵人生活樂食	27	1	4%	0	0%	2	7%	26	96%	8人

共計88人





### 【其他觀察】

粉專最多人詢問的是防疫相關問題。

粉絲會詢問是否成團才確定要報名。

家庭旅遊類型最多

粉絲共同點：臉書按讚戶外活動如登山、單車、重機、露營、潛水 etc.

部落聯盟推動散客日，引發同業關注，旅行社深入了解。

### 【小結】

2 人成團符合市場需求。

旅遊商品內容應做市場區隔。

以現有成團數據看來，家庭旅遊為主，可考慮以此設計遊程商品。

### 3、社群行銷成果：

#### (1) 「一烈！海派養成班」第一季：奔放

#### 視覺設計：



#### 貼文成效：



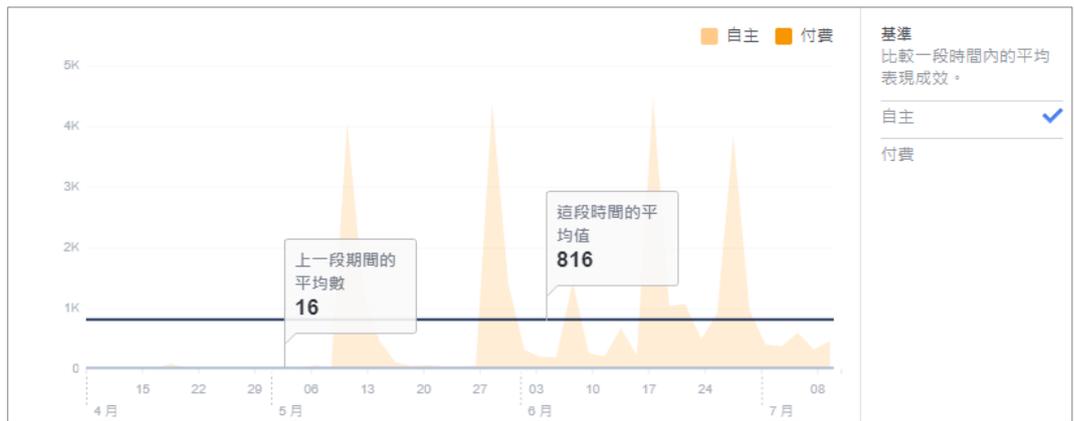


<p>觸及：481、互動：50、按讚：15</p>	<p>觸及：354、互動：127、按讚：39</p>
<p>觸及：358、互動：349、按讚：264</p>	

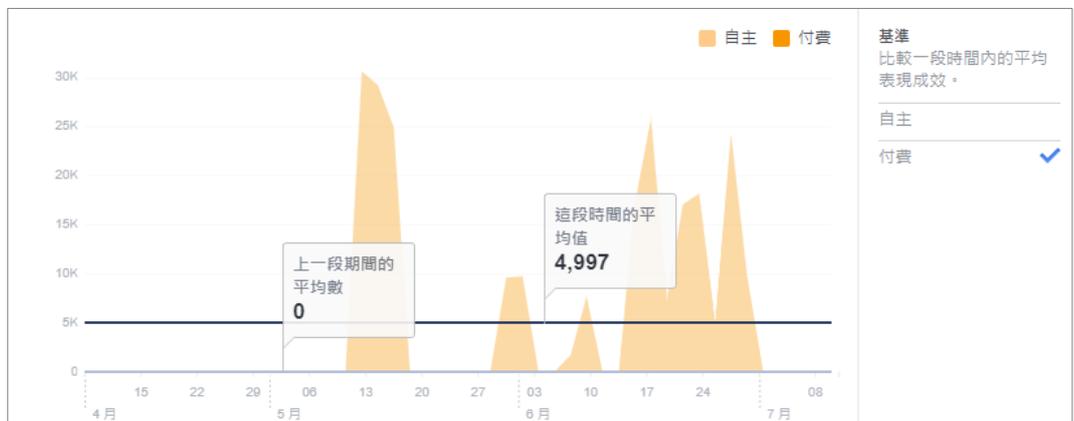
**廣告投放成效：**

第一季的廣告成效觸及共的得到了 154,529 次，觸及成本為\$26 元。互動的部分共得到了 10,059 次，每次互動成本為\$0.66。

● 自主觸及



● 付費觸及



## (五) 交流學習活動

### 【工作要求】

尋找合適的標竿組織或產業，辦理區內或區外至少兩天一夜交流學習活動，含交通、住宿、飲食及交流活動等相關費用，至少 2 場次，累計至少 40 人次參與。

- 依觀海企字第 1100100362 號公文，契約調整為：減作 110 年度 1 場次，另 111 年度辦理 1 場次參與人次依比例減少至 20 人次，共計 20 人次。
- 全案成果：辦理 1 場次，20 人次參與。

活動日期	2022 年 10 月 27 日(四)至 10 月 28 日(五)		
參與人員	共計 20 人。 東管處-莊惠芳、黃千峯、王彥惠、楊凱琳、鄭林璋；原住民咨部融岸文化教育促進會-吳筱帆、廖素秋；奇美部落文化發展協會-蔣金英、謝玉忠、蔡富雄；比西里岸創意工坊-林筑涵、林志誠；吉籟獵人學校-王春花、陳小美；靜浦社區發展協會-陳信勇、陳家豪；都蘭國-高心怡、高宏漆、羅建中、林宇凡；雅比斯-景薇霖、陳亮禧		
行程表			
	日期	時間	行程
10/27(四)		06:00-12:00	於台 11 線沿途接駁前往蘭陽原創館
		12:00-13:00	午餐 - 蘭陽原創館享用午餐、自由活動
		13:00-14:00	交流一：蘭陽原創館/ 謝遠東經理 部落體驗訂購平台操作、整體經營概念
		14:00-15:30	集合，搭遊覽車前往卡浪馬固旅遊工作室
		15:30-16:20	交流二：卡浪馬固工作室 /負責人葉勝雄先生 活動項目與在地旅遊平台愛南澳協會串聯
		16:20-17:10	體驗泰雅生活文化-樹藤編織
		17:10-18:00	體驗泰雅生活文化-小米醃肉體驗
		18:00-19:00	晚餐-泰雅自助餐
10/28(五)		19:00-	搭遊覽車前往愛在大南澳民宿
		09:00-09:30	集合，搭遊覽車前往金岳社區發展協會
		09:30-11:00	■部落巡禮 (介紹金岳部落的人文歷史) ■金岳部落耆老街(泰雅藤編與織布介紹)
		11:00-12:00	交流三：愛南澳生態協會/ 漢聲理事長 營運模式、工作分配與南澳地區業者串聯分享
		12:00-13:00	莎韻廚房風味餐
	13:00-	賦歸，搭遊覽車回東海岸，台 11 線沿路解散	

# 活動照片



# 簽到表

**東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫**  
**交流學習活動 - 簽到表(二)**

地點：蘭陽原創館、臺南澳生慈旅遊發展協會、卡浪南園旅遊工作室  
日期：111年10月27日(四)至10月28日(五)

姓名	代表單位	簽到
13 吳慧安	花蓮縣臺濱鄉耆漢社及發展協會	
14 王春化	吉甯國小學校	王春化
15 陳小美	吉甯國小學校	陳小美
16 陳德勝	澎湖社區發展協會	陳德勝
17 吳家豪	澎湖社區發展協會	吳家豪
18 高心怡	澎湖區	高心怡
19 高淑萍	澎湖區	高淑萍
20 羅達中	澎湖區	羅達中
21 林宇凡	澎湖區	林宇凡
22 吳國榮	雅比斯國際創意策略股份有限公司	吳國榮
23 吳奕廷	雅比斯國際創意策略股份有限公司	吳奕廷
24		

**東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫**  
**交流學習活動 - 簽到表(一)**

地點：蘭陽原創館、臺南澳生慈旅遊發展協會、卡浪南園旅遊工作室  
日期：111年10月27日(四)至10月28日(五)

姓名	代表單位	簽到
1 莊恩芳	交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處	莊恩芳
2 翁千寧	交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處	翁千寧
3 王嘉恩	交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處	王嘉恩
4 楊誠輝	交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處	楊誠輝
5 鄭沐澤	交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處	鄭沐澤
6 吳俊凱	東部原住民族部族文化教育促進會	吳俊凱
7 廖家秋	東部原住民族部族文化教育促進會	廖家秋
8 蔣金英	花蓮縣奇美部落文化發展協會	蔣金英
9 謝玉忠	花蓮縣奇美部落文化發展協會	謝玉忠
10 蔡富強	花蓮縣奇美部落文化發展協會	蔡富強
11 林敬通	比西里岸創意工坊	林敬通
12 林志誠	比西里岸創意工坊	林志誠

## 交流重點整理

### 『蘭陽原創館』

#### 分享重點整理

- 全台八大原民據點之一，作為推廣銷售的據點，選品店的營業額創下 1 個月 20 萬，明年將朝向全國性的原民選品店，作更多跨縣市的交流。
- 行銷策略：每個月部落客或網紅開箱
- 經營策略：經營在地人的生意，就不會受淡旺季影響營收。
- 選品店規劃：合作的共有 25 個工藝師，會對工藝師提供的或進行品管，並且依照銷售狀況給予工藝師建議，銷售商品以實用為主，而賣店的陳列一個月換一次，讓回流客每次來都感受不同。

#### 聯盟夥伴分享重點整理

- 經營賣店時電子支付是很重要的支付方式，可以增加消費者的購買意願。
- 賣店經營的門市人員要積極介紹店內商品的特色
- 商品管理，介紹 pos 系統，有好好作商品管理對於後續進貨或銷售分析有很大的幫助。
- 商品成列精緻，定價不高好入手，讓遊客提袋率提高
- 服務人員站在第一線，與遊客接觸，因此服務人員可以記下客人的需求、提問，作為後續營運規劃或是服務的元素。

### 『卡浪馬固旅遊工作室』

#### 分享重點整理

與林務局合作，獲得“神秘谷”的申請優先權，目前有 18 為導覽人員，正在培訓的有 33 位。目前的客人比例是以自己接團為主。

### 『愛南澳生態旅遊發展協會』

#### 分享重點整理

- 組織狀況：盤點各部落或單位可以提供的服務，並分組體驗組、交通組、住宿組等組別，會員分為個人(純贊助)、業者、團體(協會)。
- 業者間的合作模式：花了 3~4 年討論協會的營運模式，並針對不同業者及單位擬定合作同意書的內容，並且隨時做滾動式的調整。透過協會統一收費，活動結束的當天結算費用。
- 訂單模式：窗口跟遊客的聯繫方式以 Line 為主，提供客製化的行程規劃，包含交通、住宿、體驗、餐食，完成後會抽取 1 成服務費，作為營運基金。
- 核心價值跟目的：整合對外行銷推廣，若業者發展成熟後亦可退出。

#### 聯盟夥伴分享重點整理

- 海派聯盟的目的可以在討論訂定，看是要以聯合旅行為目標，還是以共同行

銷平台為目標，皆會影響夥伴間的合作模式。

- 海岸線很長，或許可以依照地區作主題發展或推廣。
- 在地夥伴主動性很強，因此協會聯盟較容易成立。
- 卡浪馬固以自己接的客人為多，金岳則是以協會客源為多。
- 愛南澳協會的內容大同小異，但東海岸以有各自特色，結合起來行銷宣傳可以更快看見成效。
- 愛南澳協會的任務類似行程規畫師，海派聯盟或許以串平台的方式思考，1~2個行政人員協助遊客進行遊程規劃。
- 營運就是不斷滾動調整，多方嘗試。
- 聯盟所推出的行程可以跨部落式，各部落若有常態的串聯行程，也可以直接提供給雅比斯上架。
- 目前主打觀光客，或許可以思考一下如何經營在地客。
- 在地窗口需要熟悉地方狀況，並了解業者能夠提供的服務，作中間溝通的橋樑。

#### ◇ 愛南澳生態旅遊發展協會 - 共同推動區域生態旅遊 x 協助部落推動「培訓」與「行銷」

愛南澳作為南澳旅遊單一窗口，針對不同需求推廣與設計鄉內各類型旅遊，讓每位遊客都能在南澳留下更美好的回憶。

Aynomi 愛南澳的起源於 103 年的林務局計畫所推動的一系列跨部落遊程規劃與踩線團，促進了跨部落合作的可能性，亦透過共識會議，邀集了東岳、金岳、金洋、朝陽四個社區幹部正式啟動。

期望透過跨部落合作協商各部落特色與遊程設計，發展出更多元化的旅遊行程，產業相關的培訓課程各自在各協會舉辦，造成資源重複與浪費，透過跨部落合作舉辦共同的培訓課程反而效益更大，因而成立 Aynomi 愛南澳文化創新平台。





『座談會與談人與討論主題』

愛南澳生態旅遊發展協會 / 漢聲理事長

1. 共同推動區域生態旅遊
2. 協助部落推動「培訓」與「行銷」
3. 協會串連運作方式及經驗分享

◇ 蘭陽原創館 - 原民文化為主的美學展銷空間

提供最在地的原民創意料理、工藝、文創精選商品、市集、主題活動，並鏈結原鄉部落旅遊，提升宜蘭原民品牌實力，帶動產業價值，落實永續經營的產銷平台，身入其境去感受原民文化的溫度，希望能讓每個人都能在這裡找到屬於自己的那份感動。



『座談會與談人與討論主題』

蘭陽原創館 / 謝遠東經理

1. 原民文化為主的美學展銷空間
2. 整體經營概念

◇ 宜蘭南澳/卡浪馬固旅遊工作室

負責人葉勝雄，是生長於金洋土地的泰雅族人，他與族人 2011 年發起「宜蘭縣良樣原住民部落永續營造發展協會」，提供課輔、用餐空間，與縣府合作，送餐給獨居或行動不便長者。2012 年經營「泰好玩體驗

屋」，不只有原住民風味餐，也有溯溪、漂漂河、神祕湖等部落體驗活動；2015 年升級成「卡浪馬固工作室」，除了自製獸骨獵刀、泰雅手工藝品等，他還提供射箭、品嚐山豬肉等獵人體驗營。



『座談會與談人與討論主題』

卡浪馬固工作室 /負責人葉勝雄先生

1. 體驗活動項目設計
2. 在地旅遊平台愛南澳協會串聯合作經驗

## 二、部落觀光產業經營能力提升

### (一) 盤點與擬定遴選機制

#### 【工作要求】

盤點東海岸部落觀光食、宿、遊、購、行等資源，擬定遴選機制，作為後續遴選準則，機制包含提案辦法(部落自主或機關遴選)、申請書格式(含項目、經費、人員、權利義務及同意機制、後續維護管理、與部落遊程之連結、部落自籌款比例等)、執行狀況評估。

#### 1、部落觀光年度產值表

110 年度各部落觀光產值表				
項次	部落/單位	年度產值		備註
1	靜浦部落	總人次	3,436	6~8 月無接客
	靜浦社區發展協會	國際遊客數	132	
		總收入	1,822,400	
2	都歷部落	總人次	210	僅提供年度產值

	原住民沓部融岸 文化教育促進會	國際遊客數	45	
		總收入	21 萬	
3	貓公部落 花蓮縣豐濱鄉豐 濱社區發展協會	總人次	1,229	6~7 月無接客
		國際遊客數	1	
		總收入	639,420	
4	都蘭部落 阿度蘭阿美斯文 化協進會	總人次	3,319	6~7 月無接客，但透過 網路銷售
		國際遊客數	3	
		總收入	935,480	
5	水璉部落 吉賴獵人學校	總人次	1,275	僅提供年度產值
		國際遊客數	16	
		總收入	1,396,125	
6	新社部落 花蓮縣豐濱鄉新 社社區發協會	總人次	350	僅提供年度產值，平均 消費增加
		國際遊客數	0	
		總收入	400,000	
7	奇美部落 奇美部落文化發 展協會	總人次	727	僅提供年度產值
		國際遊客數	0	
		總收入	1,301,385	
<b>111 年度各部落觀光產值表</b>				
項次	部落/單位	年度產值		備註
1	靜浦部落 靜浦社區發展協 會	散客總人次	758	已填寫 1~10 月
		團客總人次	2,753	
		國際遊客數	0	
		總收入	2348,384	
2	都歷部落 原住民沓部融岸 文化教育促進會	散客總人次	58	已填寫 2~6 月
		團客總人次	53	
		國際遊客數	7	
		總收入	160,400	
3	貓公部落 花蓮縣豐濱鄉豐 濱社區發展協會	散客總人次	10	已填寫 1~5 月
		團客總人次	206	
		國際遊客數	0	
		總收入	147,480	
4	高山部落 高山森林基地有 限公司	散客總人次	0	已填寫 1~2 月
		團客總人次	0	
		國際遊客數	0	
		總收入	0	
5	水璉部落 吉賴獵人學校	散客總人次	71	已填寫 1~4 月
		團客總人次	736	

		國際遊客數	0	
		總收入	648,050	
6	新社部落 花蓮縣豐濱鄉新 社社區發協會	散客總人次	6	已填寫 1~4 月
		團客總人次	44	
		國際遊客數	0	
		總收入	56,100	
7	奇美部落 奇美部落文化發 展協會	散客總人次	352	已填寫 1~8 月
		團客總人次	1680	
		國際遊客數	0	
		總收入	2,178,670	

## 2、東海岸盤點部落觀光盤點

茲就東海岸轄內原住民旅遊產業業者(包括食、宿、遊、購、行等)進行盤點結果如下：

區域範圍		資源盤點
壽豐鄉	水璉村	<u>食</u> ：吉賴獵人學校(無菜單料理)
		<u>遊</u> ：吉賴獵人學校
		<u>購</u> ：吉賴獵人學校
豐濱鄉	磯崎村	<u>食</u> ：頭目海產店、kiniw 媽媽曬飛魚、生哥小吃店、在磯崎工作室、高山森林基地
		<u>宿</u> ：在磯崎工作室(露營及接待家庭)、高山森林基地(露營)
		<u>遊</u> ：磯崎 6 號店(SUP 海域活動)、在磯崎工作室、高山森林基地
		<u>購</u> ：芭崎休息區
		<u>行</u> ：高山森林基地(部落內接駁)
豐濱鄉	新社村	<u>食</u> ：東興野菜牛肉麵、噶瑪蘭餐廳、新社社區發展協會
		<u>宿</u> ：海印民宿、海公主民宿、崖上民宿、來去海邊民宿、新社社區發展協會(海人家)
		<u>遊</u> ：香蕉絲工坊、新社社區發展協會
		<u>購</u> ：光織屋 paterongan art、香蕉絲工坊、小島遊米
		<u>行</u> ：無
豐濱鄉	豐濱村	<u>食</u> ：豐濱美而美早餐店、凡札來餐飲館、菊荷食堂、海浪 café、海岸咖啡、豐濱社區發展協會
		<u>宿</u> ：豐濱社區發展協會
		<u>遊</u> ：豐富部落爆咖啡、海岸咖啡、豐濱社區發展協會
		<u>購</u> ：海岸咖啡、豐濱社區發展協會
		<u>行</u> ：無

豐濱鄉	港口村	<u>食</u> ：船長的飛魚、老船長海鮮餐廳、石梯小吃、伊娜飛魚、尬金包廚房、Tida'an 找餐
		<u>宿</u> ：石梯 33 號民宿、荷雅居民宿
		<u>遊</u> ：頂鍊海岸工作室
		<u>購</u> ：無
		<u>行</u> ：向上育樂事業股份有限公司
豐濱鄉	靜浦村	<u>食</u> ：陶甕百合春天、阿美族社區營造協會、奇美部落文化發展協會
		<u>宿</u> ：來碗魚吧、靜浦社區發展協會（海人家）、奇美部落文化發展協會
		<u>遊</u> ：靜浦社區發展協會、阿美族社區營造協會、奇美部落文化發展協會
		<u>購</u> ：新太平洋 1 號店、花花草草工坊、靜浦社區發展協會、奇美部落文化發展協會
		<u>行</u> ：奇美部落文化發展協會
長濱鄉	樟原村	<u>食</u> ：巴歌浪船屋
		<u>宿</u> ：巴歌浪船屋、74.5 民宿
		<u>遊</u> ：無
		<u>購</u> ：無
		<u>行</u> ：無
長濱鄉	三間村	<u>食</u> ：無
		<u>宿</u> ：阿朵避、浪花蟹露營區、情人沙灘特色民宿、馬格拉海民宿、真柄禾-多露營區、余水知歡民宿、綺麗歌詩露營園區、谷泥悠露營區
		<u>遊</u> ：金剛山 SurfMonkey 獨木舟基地
		<u>購</u> ：無
		<u>行</u> ：無
長濱鄉	長濱村	<u>食</u> ：一耕食堂、深夜故事。長濱、長濱 100 號、加走灣麥斯複合式餐飲、長濱小吃部、哈地喇小吃、巫弩客工作室、三個男人
		<u>宿</u> ：浪幸福來民宿、小阿姨野花、鳳奶客站
		<u>遊</u> ：巫弩客工作室、40 號倉庫、三個男人
		<u>購</u> ：無
		<u>行</u> ：無
	竹湖村	<u>食</u> ：永福野店、南竹湖社區發展協會、永福野店
		<u>宿</u> ：湖光山色民宿、竹湖山居民宿、萬路驛民宿、玉長居海景民宿
		<u>遊</u> ：南竹湖社區發展協會、永福野店、白玉蝸牛農場行
		<u>購</u> ：南竹湖 pahanhan ( 部落旅遊資訊站 )、永福野店
		<u>行</u> ：

成功鎮	成功鎮	食：Faluhay 法樂海、撒麗坊豐味美食、浮定咖啡、海豚騎冰、喜樂廚房、阿亮海產店、沓部融岸文化教育促進會、都歷海洋教室
		宿：三仙台的浪民宿、可卡咖啡民宿、奇拉巴扇民宿、小心沙發 ( LiTtLe HeArt ) 美山背包客棧、就是這個光、麒麟部落露營區、沓部融岸文化教育促進會、比西里岸創意有限公司 ( 接待家庭 )
		遊：混水摸魚基地、沓部融岸文化教育促進會、都歷海洋教室、比西里岸創意有限公司
		購：opawpaw 工坊
		行：無
東河鄉	東河村	食：熱帶低氣壓、瑪洛阿瀧部落屋
		宿：熱帶低氣壓、東河民宿、暫停一下民宿、瑪洛阿瀧部落屋
		遊：瑪洛阿瀧部落屋
		購：無
		行：無
	都蘭村	食： 都蘭海角咖啡、海人上菜、田媽媽廚房、月光小棧、都蘭食堂、32 鄰咖啡、都蘭好食、幸福食堂、都蘭國
		宿：日日好野、都蘭拉客棧、小洋房、飄洋都蘭民宿、都蘭小紅花、沐雅舍等民宿
		遊：都蘭鼻、都蘭糖廠、都蘭國
		購：好的擺手創藝術小店、台 11 線工作室、米麻岸工作室、足渡蘭鄉村手工皂、出力釀、巴奈達利功坊、都蘭國
		行：無

### 3、擬定產業經營能量提升遴選機制

將以遴選方式辦理 111 年產業經營能力提升工項 3 式，並於 111/2/23 進行線上直播遴選說明會。遴選辦法及申請書詳見附件三、111 年部落觀光產業經營提升遴選辦法。



## (二) 產業經營能力提升

### 【工作要求】

擇定本處已輔導可常態運作之部落進行相關的陪伴、輔導，改善業者財務管理、產品定價、製程精進、體驗服務及組織型態轉變等問題，進行一對一的協助，以提升經營型態。至少協助 7 個部落觀光經營業者或組織（含食、宿、遊、購、行等產業）。

- 依觀海企字第 1100100362 號公文，契約調整為：減作 110 年度辦理 3 式。
- 全案成果：111 年度完成 4 式。

### 1、都蘭部落製作導覽解說劇本及建置導覽解說員認證機制

- 執行說明：〈導覽解說員培訓與認證〉以往與「巴蒂崗工作室(32 鄰咖啡)」為主要合作單位，今年因部落組織「社團法人臺東縣東河鄉阿度蘭阿美斯文化協進會」穩定發展，並發展出對外企業「都蘭國社會企業籌備處」(以下簡稱都蘭國)，因此今年起將與此單位合作執行〈導覽解說員培訓與認證〉項目。但由於導覽解說劇本及評鑑機制是依照各單位需求設計，因此都蘭國需重新製作導覽解說劇本及建置導覽解說員認證機制。

項目	說明	備註
建置導覽解說員認證機制	透過工作坊的方式，引導部落設計認證機制。	
製作導覽解說劇本	包含採集、編撰、印製。	
遊程優化	試遊遊程，提供遊程改善建議，再輔導優化。	試遊程 1 場次，優化部落到覽內容。

都蘭國近年發展遊程項目，將針對目前現有的遊程項目進行試遊程，透過專家的建議進行遊程優化，待遊程完整後再進行製作導覽解說劇本編撰，使劇本更為完整及貼近實際操作狀況。而導覽解說認證機制將以工作坊的方式，引導都蘭國設計出符合實際需求的認證機制，於 110 年完成導覽員認證。

- 會議記錄：

第一場			
日期	2021/6/2	時間	1530-1700
地點	32 鄰咖啡		
出席人員	都蘭部落-布告		

	雅比斯-陳亮禧、賴喬郁、董修慈		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 導覽解說員執業狀態：持續執業 6 位，接待遊客每團最多 20 人，不接遊覽車，平均 10-12 團/月。</li> <li>2. 評鑑機制整體回饋： 受疫情影響，擬以部落族人取代遊客作預試評鑑人。</li> <li>3. 劇本更新：新增「米麻岸」</li> <li>4. 本年度課程需求：文化類、認識原生植物</li> </ol>		
<b>第二場</b>			
日期	2021/8/4	時間	1700-1800
地點	都蘭國		
出席人員	都蘭部落-潘致穎、蘇傳翔、鄭宜豪、田瑞珍 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 導覽解說案資源介紹</li> <li>2. 確認都蘭國有意願參與導覽解說培訓</li> </ol>		
<b>第三場</b>			
日期	2021/11/8	時間	1600-1800
地點	都蘭國		
出席人員	都蘭部落-蘇傳翔、鄭宜豪、田瑞珍 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 導覽認證機制修正：已完成小考及課程時數為 18 人，原訂 11 月舉行導覽人員考核，經講師建議將導覽路線固定再舉行評鑑，正式評鑑時間預計明年 1 月完成，期間將提供導覽員講義、遊程路線規劃工作坊、實際導覽課程、實習。</li> <li>2. 遊程優化擬以部落導覽（現稱「步行都蘭」）為試遊程項目。</li> <li>3. 導覽解說劇本建議搭配遊程路線工作坊，將導覽路線及解說內容產出。</li> </ol>		
			

## A. 建置都蘭國導覽解說員認證機制：

項目	培訓	試導覽 (小考)	實習	正式評鑑	複訓
機制 內容	1. 參與課程 10 小時。	1. 導覽員現地試走、試講，由主考官給予回饋及評分。  2. 考試達 80 分者，可往實習階段。  3. 考題以課程延伸為方向。	1. 導覽員實際接待遊客 3 次，主考官陪同給予回饋及補充。	1. 邀請部落內部評委 1-2 人與外部評委 1-2 人。  2. 導覽人員路線不指定，向評鑑委員進行導覽。  3. 評鑑委員打分，平均分數超過 80 分者為合格。	1. 評鑑有效期 2 年。  2. 通過評鑑者需於效期年內，累積導覽解說至少 5 次，方可維持相關資格。  3. 評鑑效期截止年度，導覽人員需重新參與評鑑取得資格。
執行 進度	已完成	已完成	已完成	已完成	已完成

## B. 製作導覽解說劇本：

### (1) 第一階段：文化採集與診斷

**部落解說達人訪談及資料彙整：**接觸部落現有執行導覽遊程之解說達人，並進行訪談製作記錄，進而蒐集、彙整各項現有資訊與資料。

#### ➤ 導覽員經驗分享

訪談部落現有執行導覽遊程之解說達人，記錄其資歷及心路歷程，透過挫折感及成就感訪談，作為培訓導覽員機制設計之素材，同時了解都蘭部落導覽受眾及導覽員實際操作常見問題：

- i. 挫折感多來自遇上無興趣、被動之遊客，旅行社安排尤其容易遇見→如何透過定價、通路找到合適的受眾。

- ii. 成就感來自個人口語表達能力成長、遊客給予正向回饋→  
導覽員培訓記錄作為導覽員滿足自我實現的重要記錄；設  
計遊客回饋機制，作為激勵導覽員持續成長之誘因。

以下為導覽員訪談摘要：

一、導覽員-張沂汀	
導覽員 簡介	嫁來都蘭 20 多年的媳婦，從事導覽 5 年以上。
挫折感 來源	有些遊客明顯是對導覽主題沒有興趣卻選了這項遊程，為引起興趣嘗試的方式有時成功，有時失敗目前還在不斷嘗試中？
快樂或 成就感 來源	導覽的過程中總會提到都蘭的曾經和這幾年的努力，有時接收到遊客感動的心情或幾句鼓勵的話語，甚至在聽到都蘭鼻的故事後流淚，對我都是很大的鼓舞。
二、導覽員-蘇傳翔	
導覽員 簡介	返鄉青年，3 年前回到部落，從事導覽 1 年半。
挫折感 來源	覺得有些遊客可能是因為旅行社的安排，並不太了解導覽的意思，來了也是隨便聽聽看看。
快樂或 成就感 來源	之前不善言語，開始導覽後過程中自己的幽默可以帶來一些歡樂，讓整場氛圍可以很開心
三、導覽員-古匠	
導覽員 簡介	部落長大青年，從事導覽 1 年。
挫折感 來源	導覽情緒是挫折的，如果客人是被動的參與，他會預設自己是個路人，他會預設這個導覽不是他想要的導覽，意味著他會遠離導覽員，即使我開心的去導覽，他也會因為預設的距離無法感受這樣的互動，卻會在同一場導覽中發生挫折。是我說了卻聽不進。
快樂或 成就感 來源	導覽情緒是快樂的 如果客人因為你的導覽是快樂的，那麼我也會為此感到快樂，來的人很多，大致二分主動抑或是被動，是來參加還是來參與肉眼辨得出來參加的人感覺像是朋友，自然而然會聚集在自己身邊，像朋友般專心聆聽你的說話，我也向這群朋友用心傾訴 這樣的互動，我會是開心的。

專家訪查現有遊程：請專家就部落現有實際操作之遊程進行試遊並加以診斷，以期提升遊程安排之品質，針對各個可能發展之遊程給予建議。邀請島內散步共同創辦人魏兆廷，針對「步行在都

蘭」試遊，提供路線及內容安排建議與回饋。詳情請見〈遊程優化〉工作項目成果

**共識建立：**與部落安排種子解說員，針對遊程接待形態、解說員服裝、解說動線遊程安排等達成共識。

日期	2022/1/27	時間	1330-1800
地點	都蘭國		
出席人員	都蘭部落-蘇傳翔、鄭宜豪、潘致穎、張沂汀、許聖明 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
討論摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「步行在都蘭」導覽主題：都蘭阿美族傳統文化及都蘭部落日常的美好</li> <li>2. 「步行在都蘭」路線及活動設計、各點解說摘要：詳見附件四、都蘭國導覽解說劇本</li> <li>3. 待凝聚之共識：伴手禮、遊程名稱</li> </ol>		

## (2) 第二階段：資料匯集與編撰

### 導覽路線及內容交叉比對

彙整 3 位解說達人其導覽路線，交叉比對重複之內容，作為導覽解說路線設計參考。(詳情請見附件五、都蘭解說劇本交叉比對)

### 解說劇本採集

以下為劇本採集記錄，完整劇本詳見附件四、都蘭導覽解說劇本。

日期	2021/12/03	時間	1400-1500
導覽員	蘇傳翔	導覽主題	部落日常
導覽重點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建物觀察：屋頂檳榔樹幹</li> <li>2. 部落日常：課輔班</li> <li>3. 天主堂</li> <li>4. 牆面十字繡</li> <li>5. 米麻案工作室</li> </ol>		
日期	2021/12/20	時間	1330-1500
導覽員	張沂汀	導覽主題	野菜、手工藝
導覽重點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 手工藝-阿美族愛漂亮： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 編織纏繞工藝、愛粉紅色處處可見</li> <li>(2) 小花老師：訓練國小女生作手工藝</li> </ol> </li> <li>2. 野菜-阿美族採集的民族 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 紫背草可吃、野萵菜。野菜湯：水、鹽巴</li> <li>(2) 構樹：樹皮衣、炒豆</li> </ol> </li> </ol>		

	<p>(3) 麵包果</p> <p>(4) 山苦瓜</p> <p>(5) 荖葉：正名，不一定叫檳榔葉，殺菌強，做消毒用品。</p> <p>3. 都蘭國小百年歷史</p> <p>4. 網紅大骨面店</p> <p>5. 「等我」商號，阿美族名</p> <p>6. 多元宗教：真耶穌、長老、天主、道教、祖靈。傳義修士：也建小馬教堂。</p> <p>7. 建物</p> <p>(1) 房子結構：矮房防颱防震，浴室於外側，外邊大土地</p> <p>(2) 門戶開在內部，避免危險</p>																													
日期	2022/02/16				時間	1500-1700																								
導覽員	蘇傳翔				導覽主題	都蘭阿美族傳統文化的美好(遊程優化後新路線)																								
導覽重點	<p>● 導覽路線：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>第一點</th> <th>第二點</th> <th>第三點</th> <th>第四點</th> <th>第五點</th> <th>第六點</th> <th>第七點</th> <th>第八點</th> <th>第九點</th> <th>第十點</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>都蘭國入境大廳</td> <td>十字路口</td> <td>石堆牆</td> <td>天主教</td> <td>等我商號</td> <td>部落野菜園</td> <td>都蘭國小</td> <td>彩繪牆</td> <td>32鄰咖啡</td> <td>都蘭國入境大廳</td> </tr> </tbody> </table>										第一點	第二點	第三點	第四點	第五點	第六點	第七點	第八點	第九點	第十點	都蘭國入境大廳	十字路口	石堆牆	天主教	等我商號	部落野菜園	都蘭國小	彩繪牆	32鄰咖啡	都蘭國入境大廳
第一點	第二點	第三點	第四點	第五點	第六點	第七點	第八點	第九點	第十點																					
都蘭國入境大廳	十字路口	石堆牆	天主教	等我商號	部落野菜園	都蘭國小	彩繪牆	32鄰咖啡	都蘭國入境大廳																					
照片																														

### C. 遊程優化執行成果如下：

#### 都蘭國遊程現況

「步行在都蘭」為都蘭國主推部落導覽遊程商品，在線執行的 3 位導覽員路線不盡相同且無明確主題，為讓遊程穩定供應，都蘭國於去年公開招募導覽員，希望培育新導覽員，並訂定固定導覽路線。

## 執行方式

邀請島內散步共同創辦人魏兆廷，針對「步行在都蘭」試遊，提供路線及內容安排建議與回饋，優化導覽路線及凝聚導覽主題。

 <p>島內散步 /魏兆廷</p>	<p>魏兆廷，設計超過 100 場台灣島內小旅行，擔任全台灣超過 200 個社區旅行設計顧問，為台灣商業小旅行之研發與執行者，目前正在島內散步擔任共同創辦人。</p>
--	---

## 執行成果

「步行在都蘭」遊程優化工作坊			
日期	2022/1/24	時間	0930-1630
地點	都蘭部落	講師	魏兆廷
出席人員	都蘭部落-潘致穎、蘇傳翔、鄭宜豪、張瑜庭、林于婷、吳欣怡、高心怡、陳秀芸、黃金玉、林宇凡 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
流程	時間	項目	內容及目的
	0900-1200	部落導覽	由 3 位現行導覽員執行部落導覽解說，袋顧問了解現行「步行在都蘭」遊程內容。
	1200-1300	風味餐	邀請部落在地餐飲供給，邀顧問用餐並提出建議。
	1300-1700	共識工作坊	顧問提供建議，與部落共識討論，產出固定導覽路線。
工作坊摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 都蘭國分享導覽路線規劃及氣氛曲線</li> <li>2. 講師引導導覽員分享「對都蘭的刻板印象」和「想留給遊客對都蘭的印象」</li> <li>3. 從導覽員分享凝聚導覽主軸：都蘭阿美族傳統文化的美好</li> </ol>		
講師建議與回饋	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 客群設定：製作導覽遊程前，設定說話對象的年紀、職業等，如：科技新貴、台北人、文青，以人物誌的方式記錄客群類型。</li> <li>2. 突發狀況應對：導覽中一定會遇到突發狀況，如：叫賣車、狗叫，將狀況融入導覽便成為遊客心中的驚喜。</li> <li>3. 導覽長度：不超過 2 小時、2 公里，每 40 分鐘休息一次，每 15 分鐘需要有切點吸引遊客注意力，如：雜貨店買飲料、放空感受風、試聞茗葉。2 小時內最多 10 個重點，依年齡組成調整。</li> </ol>		

4. 遊客人數限制：每團 15 人以內，如不願拆隊可派 2 名導覽員及 1 名助理。
5. 人力配置：建議每團有 2 位工作人員，一位主帶、一位助理。
6. 遊程定位：旅行的目的不外乎「學習、放鬆、社交」，台灣西半部遊程多為週休二日休閒、增能活動，而東部遊程多是放長假的加值活動，遊客期待心態較為放鬆、社交，非學習或增能。
7. 鼓勵現場消費：有鼓勵客人回流意願明顯提高。
8. 經營臉書社群，鼓勵老客人回流。

課程紀錄



簽到表

**東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫 產業經營能力提升  
都蘭國「步行在都蘭」遊程優化  
簽到簽退表**

授課內容：都蘭國導覽行程優化      參加日期：2022.01.24 (一) 09:00-17:00  
授課老師：曹內敬步 魏光廷老師      參加地點：都蘭國入境大廳  
參與人：社團法人臺東縣東河鄉阿美鄉阿美斯文化協會 成員、導覽員、相關夥伴

編號	姓名/單位	簽到	簽退
1	蘇中和 / 都蘭國	蘇中和	蘇中和
2	林子琦 / 都蘭國	林子琦	林子琦
3	張高龍 / 都蘭國	張高龍	張高龍
4	林子琦 / 都蘭國	林子琦	林子琦
5	曹敬步	曹敬步	曹敬步
6	曹敬步 / 曹敬步	曹敬步	曹敬步
7	曹敬步	曹敬步	曹敬步
8	潘以穎 / 都蘭國	潘以穎	潘以穎
9	鄭宜宏 / 都蘭國	鄭宜宏	鄭宜宏
10	高以峰	高以峰	高以峰
11	陳嘉慧	陳嘉慧	陳嘉慧
12	潘以穎	潘以穎	潘以穎
13	曹敬步	曹敬步	曹敬步
14	林新凱	林新凱	林新凱
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			

- 下列 3 式為投過遴選機制產出執行，將於下列空間中設置海派專區，提供「一烈！海派過生活」品牌展版，介紹品牌及空間式遊本案所執行優化。

**一烈！海派過生活**  
TRAVEL IN SEA STYLE

「一烈」是阿美族歡呼時的聲助詞；「海派」是東海岸各部落熱情不拘的代表，是信奉「大海」生活的「一派」人。

東管處及各部落攜手打造的旅遊品牌「一烈！海派過生活」，以部落熱情好客的海派習性，以及靠海而生的生活哲學為精神，邀請旅客加入「海派份子」，體驗東海岸最道地的部落生活。

**海派旅遊行程**

東海岸各大海派部落所推出的深度遊程，由專業的海派導覽員帶路，帶你走進山林、奔至海邊，一起吃、一起喝、一起大笑，體驗東海岸最道地的部落生活。

**童部野放**

野放，一個專屬東海岸的兒童部落冒險隊，結合東海岸豐富的自然環境及部落獨有的生活哲學，邀請孩子一起來打開探險的大門，以動手實作與引導思考，啟發交流學習的精華旅程。

**東海岸部落工作假期**

召集志工參與部落事務，藉由四天三夜的在地食宿生活，從啟蒙到參與，與部落交朋友，一起創造這片土地的連結和情感的模樣。

**Pahanhan部落雜貨店 / 海人家**

Pahanhan為阿美語休息之意，將部落既有雜貨店打造成新型態旅遊資訊站，提供旅人選購部落工藝、雜貨商品等；海人家以部落既有住宿空間，改造形塑部落風格，並結合部落文化體驗，呈現部落日常生活特色。

QR CODES

## 2、出力釀\_氛圍營造：遊程體驗空間/商品展售空間/視覺景觀營造

- 困難/原因說明：國內旅遊熱門，參加體驗人數超出空間最大接待人數，目前推動部落釀酒體驗活動已經一年多的時間，累積參與體驗人數也超過 1,000 多人，而今年 1-3 月份參加體驗活動的人數就將近 500 人次，是去年整年度的一半。

- 執行內容：酒廠占地約 110 坪，實際釀酒空間約佔 40 坪，目前閒置空間已經規劃小型策展區、銷售吧檯區、商品展示區，本次計畫要將閒置的倉庫空間擴大為體驗區及休憩區，本計畫預計改善空間約 28 坪-30 坪。



- 量化效益執行進度說明：

項目	單位	數量	執行進度說明
新增體驗座位區	人數	40	已完成。
每月參與體驗人數	人次	200	6 月至 11 月參加體驗人數合計約 706 人
體驗活動收入成長(年)	百分比	30%	以 9 月至 11 月計

體驗活動人數成長(年)	百分比	30%	算，與去年同期成長約 101%
帶動商品銷售金額成長(年)	百分比	25%	6 月至 8 月銷售金額為 450,300 元 9 月至 11 月銷售金額為 523,940 元

### 實際效益

- 空間建置完成後9月、10月、11月參加體驗人數合計約456人。
- 空間建置完成前6月、7月、8月參加體驗人數合計約250人，**成長約80%**
- 去年同期9月、10月、11月參加體驗人數合計約226人，**成長約101%**



### 實際效益



- 知本老爺30周年宣傳影片拍攝
- 歌手舒米恩單曲MV拍攝
- 鄉間小路月刊專訪
- YT網紅影片
- 探索東海岸宣傳影片
- **拍攝活動5場次**

出力釀

### 實際效益

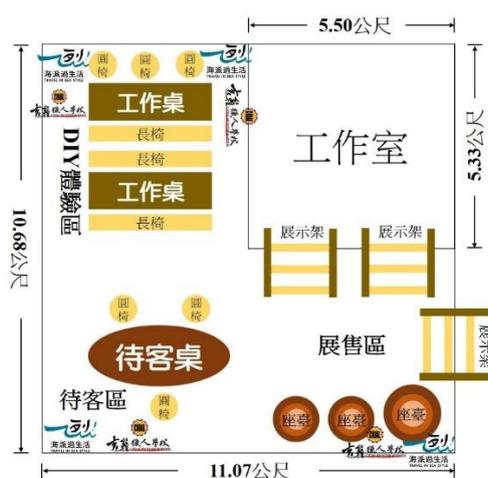


- 完成營業吧檯後3個月，9月、10月、11月現場銷售金額523,940元。
- 完成營業吧檯前3個月，6月、7月、8月現場銷售金額450,300元。
- **營業額成長約16%**
- **提袋率8成**

出力釀

3、吉籟獵人學校\_氛圍營造：遊程體驗空間/商品展售空間/視覺景觀營造

- 困難/原因說明：目前規劃水璉木工坊，希望能增進在地木工師的技能、製作木工工藝伴手禮、開發木工 DIY 體驗遊程，期望提升落觀光產值。木工坊的建置，至今籌措到的經費僅能建造四周外牆，內部 DIY 體驗區的桌椅、待客區與展售區裝設等仍需經費建設。
- 執行內容：內部需建置項目包含長椅 3 張、圓椅 6 張、待客桌 1 張、工作桌 2 張、座臺(大)1 張、座臺(小)2 張、展示架 3 張



- 量化效益執行進度說明：

項目	執行進度說明
每年 1 場木工培訓	預計於 112 年開始辦理
開發 3 種 DIY 體驗遊程，木工坊一次可提供 20 人做 DIY 體驗活動，將針對一般遊客及 40 人以下的團客設計遊程。(件申請書附件)	將開發木作 DIY 山豬、木杵、筆筒
預計 3 年內參加 DIY 體驗活動及購買手工藝品的人數達 2,000 人以上	預計於 112 年辦理
木工坊建置完成後將舉辦一場開幕活動，邀請長官和媒體蒞臨指導	未執行

#### 4、花蓮縣豐濱鄉豐濱社區發展協會\_遊程/活動：特色體驗流程標準作業程序建立

- 困難/原因說明：

- (1) 釀酒遊程體驗的標準流程建立：過去釀酒體驗遊程因人力、器材不足以簡化方式呈現，遊客手作參與比例較少。
- (2) 培養部落釀酒師作為導覽員：目前部落現存釀酒師為 12 位，常態性配合釀酒師為 2 位，解說能力稍嫌不足，因此接待體驗時須額外搭配 1 位解說人員，增加人力成本，同時段也無法接待其他團體。
- (3) 執行遊程體驗器具、設備不足：體驗遊程中常態性使用的竹籃目前只有 10 個，2 人使用 1 個，每次只能接待 20 人，且竹籃也是風味餐中會使用的器具，若同時有風味餐便無法使用。在現有體驗過程中因其他器具上的不足導致 DIY 體驗的手作比例低，遊客回饋希望增加 DIY 步驟及豐富度(例如：搗酒麴)。
- (4) 串連部落釀酒場域：釀酒 DIY 體驗場域現以吳蜜釀酒工坊為主，室內空間只能容納 8 位，工坊外戶外場地約 30 位(下雨則無法進行)，今年(111 年)初完成第 2 位釀酒師的釀酒工作坊作為接待遊客的場域，容納人數為 10 位，場域的受限使接待人數也有限制。在釀酒體驗上，同時間人數多時會導致體驗品質不佳，無法兼顧到每一位遊客。

- 執行內容：

- (1) 釀酒遊程體驗的標準流程建立：盤點現有人力、導覽員、器具，設計體驗遊程滿意度問卷調查，以現有釀酒體驗遊程中(將蒸熟糯米撥散散熱→加入酒麴混和→裝瓶→完成)，透過參與人反饋，檢視結果、調整優化方向並建立標準流程。

#### 釀酒師召集會議

111 年 04 月 28 日--召集釀酒師討論內容

會議地點：貓公聚會所 2 樓

會議時間：15:00

※釀酒體驗相關大型活動

**1. 111 年 07 月 01 日星期五：釀酒深度體驗一日**

9:00-10:30 花蓮火車站-貓公部落

10:30-11:30 部落導覽

11:30-13:00 午餐

13:00-14:30 分組至各釀酒場域做釀酒 DIY

14:30-16:30 實際請各組賓客拿著各個釀酒師的酒，到跳舞廣場  
一同歌舞飲糯米釀，導覽解說豐年祭「Palimol」儀式

16:30-18:00 賦歸~貓公部落-花蓮火車站

## 2. 111年08月09日星期二：釀酒節

### ※釀酒師配合事項

#### 1. 釀酒遊客體驗遊程解說流程 | 實地模擬+釀酒文化交流

111年05月10日星期二 14:00 貓公聚會所2樓

111年05月11日星期三 14:00 貓公聚會所2樓

#### 2. 由協會協助空間環境改善

I. 釀酒師招牌—請釀酒師確認招牌名字。【XXX 釀酒師】

II. 釀酒文化說明牌—下周(5/3~)至每位釀酒師家裡確認空間、招牌掛放位置

III. 簽署空間改善使用說明書

#### 3. 釀酒空間作為未來客人釀酒體驗的地方

I. 釀酒師：備桌椅.蒸米飯.作為帶領遊客的導覽員(糯米.工錢.講師費由協會支付)

II. 協會：其餘體驗材料由協會準備(酒麴.竹籃.湯匙.手套.礦泉水.罐子.麻繩杯袋...)

※臨時動議 葉秀夏提出釀酒體驗結束後，釀酒瓶需要用不透光包裝起來

出席：釀酒師--葉美春、葉秀夏、吳美禎、林冬花、葉桂美、葉秋蘭

協會--吳建安、林佳玲、徐呂綾、葉家翔

缺席：葉秋香、葉秋美(已親自另外說明計畫內容並簽署同意書)



(2) 培養部落釀酒師作為導覽講師：此課程講師以本單位社區發展協會理事長，同時為貓公部落專業導覽員-吳建安以及本單位觀光遊程專案經理-林佳玲作為培力課程講師，考量兩位對於

部落釀酒文化熟捻，以及實際帶領遊客團體經驗豐富，因此聘請兩位協助培訓釀酒師。

### 釀酒師培訓課程

課程日期：111/5/10
課程講師：吳建安、林佳玲
參與人員：葉美春、葉秀夏、吳美禎、林冬花、葉桂美、葉秋蘭
<u>釀酒體驗導覽解說大綱</u> 一、釀酒的人 1. 釀酒師的回憶故事 2. 為什麼要釀酒？ 3. 釀酒與部落的關係？ 二、釀酒的名稱與種類 1. 糯米釀 2. 蒸餾酒 三、釀酒的社會意義 1. 登聖山報訊息與糯米釀 patakos 2. 迎靈的祭祀文化與酒 malitapod 3. 青年獎懲 paiwa 4. 新酒祭 palimo 5. 海祭 Sacepo' 四、釀酒的歷史 1. 被禁止製作的那個年代 2. 釀酒時的禁忌 3. 糯米釀 與 小米酒 五、釀酒 DIY 體驗程序：事前、事中、事後工作 六、釀酒體驗流程 SOP（標準作業程序）
課程照片： 

- (3) 串連部落釀酒場域、部落釀酒師釀酒空間環境改善：釀酒師空間改善主要為三大重點：1.每位釀酒師招牌掛放「XXX 釀酒師」（如圖示）。2.釀酒場域裡的說明解說牌(如圖示)。3.釀酒體驗器具規劃與擺放。

## 釀酒空間改善

釀酒師招牌名稱：

林冬花\_Pi sakani an Sawmah

葉秀夏\_Pahanhanan

葉美春\_Mayaw Haru 釀酒工坊

蔡桂美\_Palos 釀酒工坊

葉秋蘭\_Panay 釀酒工坊

葉秋香\_Nakaw 釀酒工坊

葉秋美\_Osay 釀酒工坊

111/5/19 設計師空間勘查



施工成果





(4) 辦理一日釀酒體驗：

### 111/7/8 釀生活一日旅行



### 行銷宣傳截圖



(5) 文宣設計輸出：

釀酒折頁



邀請卡\_釀生活一日旅行



● 量化效益執行進度說明：

項目	執行進度說明
釀酒體驗流程標準作業程序步驟建立，含前置作業、導覽員安排、講解順序、遊程動線。	已完成。
設計體驗遊程滿意度問卷調查，以顧客滿意度80%為量化指標，問券作為未來每位遊客來訪使用的統計調查。	已完成。
每位釀酒師每一季接待 15 位遊客作為量化指標。	已完成。
釀酒師空間後續使用，與釀酒師簽訂同意書，同意改善完成之空間維運至少 3 年。	已完成。
辦理一日釀酒體驗深度文化之旅，做為未來常態性深度遊程。	已完成。

### 三、導覽解說員培訓與認證

#### (一) 追蹤與輔導

**【工作要求】**  
轄內完成評鑑機制辦法暨培訓申請之部落(新社、靜浦、南竹湖、比西里岸、都歷、奇美等 6 部落)進行追蹤輔導，彙整部落與外部專家之意見，進行權利義務、解說劇本更新、認證及退場機制等滾動式檢討，以建置完善認證機制，各部落每年至少 2 次追蹤輔導會議。

- 全案成果：6 部落每年至少 2 次追蹤輔導會議。
- 執行說明：截至 111 年度，已建立導覽解說劇本及解說員評鑑機制之部落彙整如下：

	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	●

已建構導覽解說評鑑機制之部落已有 6 部落，但有礙於南竹湖部落自 108 年後，暫停發展部落觀光產業，因此目前暫停其導覽解說員之評鑑資格。

因此目前實際推行導覽員自主評鑑之部落為：新社、奇美、靜浦、比西里岸及都歷等 5 部落，且 5 部落之導覽解說劇本均為 104 年所編撰，內容久未更新，部分部落推出的新遊程，內容未能含括其中，但導覽人員無法自行補充、彙整劇本內容。

而已建立劇本，但未建立評鑑機制之部落為真柄及都蘭部落。

真柄部落之導覽解說劇本於 105 年建置，後因部落停止發展觀光旅遊故無參與後續計畫，建立導覽員評鑑機制。

都蘭部落之導覽解說劇本以巴蒂崗工作室所經營之都蘭慢慢走為主，而近年都蘭國發展成熟，但尚未建置劇本。

轄區內未建置導覽解說劇本之部落有：水璉、磯崎、貓公、長光、東河等。

未建置導覽解說劇本之部落中，水璉部落因組織完整度較高，會自主

安排培訓；磯崎部落、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；東河部落近兩年因經營重心轉移，因此在建置導覽解說劇本上較無急迫性。

截至 109 年，各部落共有 20 位金牌與 16 位優質導覽解說員於各部落持續提供導覽解說服務。東管處自 106 年推動部落施行導覽人員自主評鑑後，各部落通過優質導覽人員考核者大致維持在 15-20 人之間，106-109 年名單見附件六。

透過追蹤與輔導發現，各部落遊程持續更新，然原有的金牌制度讓金牌導覽員毋須參與培訓亦能持續享有導覽認證資格，且金牌導覽員中亦包涵有豐富文化知識但因健康等因素未持續操作導覽，使金牌導覽員定義不明，與各部落討論後，希望能尊重部落將導覽員一視同仁的觀點，不分級別，自 111 年起，將金牌導覽員重新以「顧問」或「導覽員」分類，不再區分「金牌」與「優質」導覽員，皆視為「部落優質導覽員」，「顧問」及「部落優質導覽員」分別的定義及相關資格條件如下：

顧問 - 現今無從事帶領遊客及導覽解說工作，但具備深厚的文化故事，且為評鑑委員者或培訓課程講師。

部落優質導覽員 - 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。

111 年名單更新如下：

部落	108-109 年		110-111 年	
	優質	金牌	顧問	導覽員
新社	李正仲	潘清水	潘清水	潘國祥
	潘尹忠	潘國祥	——	林小卉
奇美	蔡富雄	蔣金英	吳明季	蔣金英
	蔡秀雄	吳明季	蔡富榮	謝玉忠
	邱淑娟	蔡富榮	——	郭蘭妹
	鄭秀玉	謝玉忠	——	蔡秀雄
	——	——	——	蔡富雄
	——	——	——	田秋妹
	——	——	——	柯秀妹
	——	——	——	謝美英
——	——	——	邱淑娟	

靜浦	林耀輝	陳耀忠	何俊雄	陳信勇
	吳文傑	陳綉花	陳耀忠	林耀輝
	黃偉志	黃建治	陳綉花	吳文傑
	陳賢華	——	黃建治	黃偉志
	——	——	——	陳家豪
	——	——	——	黃克強
	——	——	——	陳賢華
比西里岸	夏金蘭	賴永順	——	陳春妹
	江月美	賴榮義	——	林金成
	——	陳春妹	——	林筑涵
	——	林金成	——	吳偉明
	——	林筑涵	——	林庭諭
	——	吳偉明	——	黃錦隆
	——	——	——	賴蘋妹
	——	——	——	賴鳳美
	——	——	——	——
都歷	郎惠迪	吳筱帆	吳筱帆	葉之幸
	葉之幸	吳龍	吳龍	鍾嘉琪
	林洪濠	勒卡爾·夷丈·撒里朋岸	勒卡爾·夷丈·撒里朋岸	——
	——	蔡佳琪	——	——
都蘭	——	——	——	蘇傳翔
	——	——	——	張沂汀
人數	16 人	20 人	10 人	30 人

#### 1、6 部落追蹤輔導，了解部落需求及滾動修正評鑑機制

- 110 年執行成果說明：針對已建置東海岸部落文化解說員評鑑制度或已有導覽解說劇本之 6 部落(新社、靜浦、都蘭、比西里岸、都歷、奇美)進行拜訪 2-3 次，向曾參與的導覽員、行政人員等相關人士進行訪查
  - (1) 了解培訓制度實施狀況並滾動式修正認證機制
  - (2) 針對現有遊程與導覽解說劇本作盤點及比較，條列解說劇本待更新項目
  - (3) 搭配各部落評鑑機制之課程，帶領導覽員更新劇本(詳細內容參見

【導覽解說員培訓與認證】(三)「東海岸部落導覽解說輔導與培訓」工作項目規劃)。

- (4) 110 年受疫情影響，許多部落無法接待遊客，針對認證機制中需要以接待遊客作為評鑑之項目，另提出因應疫情替代方案，滾動式修正機制。

110 年已拜訪新社、靜浦、奇美、比西里岸、都歷 5 部落至少 2 次，南竹湖部落及水璉部落各 1 次。

110 年追蹤輔導記錄如下，各部落認證機制修正詳見工作項目「導覽解說輔導與培訓【專業或客製化課程】」：

一、新社部落			
日期	2021/6/2	時間	0830-0900
地點	線上會議		
出席人員	新社部落-潘國祥 雅比斯-陳亮禧、賴喬郁、董修慈		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>導覽解說員執業狀態：四月疫情爆發前有在帶客人，2 位返鄉青年作新進導覽人員隨行，尚未主講過，會安排一、兩個點解說或關照遊客。(新進人員名單：朱聖中，30-40yrs，正職油漆工、種田，有隨團經驗；任哲甫 25-26yrs 無穩定工作)</li> <li>評鑑機制整體回饋：受疫情影響，若無法接待遊客，預計找部落互訪交流作實習及見習。</li> <li>本年度課程需求：口語表達、接待基礎素養。</li> <li>說明本年度新增之導覽品質檢視機制：秘密客、頒獎典禮。</li> <li>劇本更新：新增「野菜遊程」。</li> <li>農忙到七月中，課程將安排於七月中之後，隨課為新進導覽人員拍攝官網用影片。</li> </ol>		
			
日期	2021/7/22	時間	0930-1030
地點	新社部落		
出席人員	新社部落-潘國祥 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>確認本年度參與培訓名單</li> <li>確認課程規劃：內部-漁獵文化、野菜採集；外部-口語表達、基礎</li> </ol>		

	<p>接待服務。</p> <p>3. 劇本修訂內容：新增「漁獵文化」、「野菜採集」</p> <p>4. 導覽背心使用狀況：目前為導覽員個人管理，建議未來由行政管理人潘國祥年度統整收發。</p> <p>5. 認證機制修訂：如受疫情影響，無法接待遊客，見習、實習及正式評鑑擬以部落互訪代替。</p>
--	---



## 二、靜浦部落

日期	2021/6/2	時間	1000-1100
地點	靜浦社區發展協會		
出席人員	靜浦部落-何俊雄、陳信勇、黃克強、耿唯倫 雅比斯-陳亮禧、賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 導覽解說員執業狀態：目前協會分成遊程組及工班兩組，由遊程組(約 5 位)負責接待遊客，工班視情況支援遊程。(遊程組：克強、信勇、阿輝、佳豪、強強；工班：偉志、文傑、楊容、afin、阿敏)</li> <li>2. 評鑑機制整體回饋：受疫情影響，將安排部落互訪作實習。評鑑委員邀請村長、部落主席、陳琇花。</li> <li>3. 本年度課程需求：口語表達、如何增加個人特色、工班帶體驗的解說技巧、導覽解說員如何突破心魔、文化祭儀、加強植物認識。</li> <li>4. 劇本更新：新增「童年彈弓生存遊戲」規則及由來</li> </ol>		
日期	2021/7/15	時間	1530-1630
地點	靜浦社區發展協會		
出席人員	靜浦部落-耿唯倫 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認本年度參與培訓名單</li> <li>2. 確認課程規劃： <ul style="list-style-type: none"> <li>內部-文化祭儀、原生植物、導覽解說常用母語</li> <li>外部-表達技巧及魅力養成</li> </ul> </li> </ol>		

	<p>3. 劇本修訂內容：新增「童年彈弓生存戰」</p> <p>4. 導覽背心使用狀況：導覽員各自管理。</p> <p>5. 認證機制修訂： 如受疫情影響，無法接待遊客，旁聽及實習擬以部落互訪代替。</p>
--	---



### 三、奇美部落

日期	2021/6/8	時間	1030-1130
地點	奇美文化教室		
出席人員	奇美部落-蔣金英 雅比斯-陳亮禧、賴喬郁、董修慈		
訪談摘要	<p>1. 導覽解說員執業狀態：3位主講，6-8位團隊配搭，新進人員1位。</p> <p>2. 評鑑機制整體回饋： -因應疫情，實習將安排部落交流或部落內部互講代替。 -試導覽題目將針對新進人員、資深人員區分題庫，新進人員以文化導覽為主，資深人員以野菜及藥草為主。</p> <p>3. 本年度課程需求：認識野菜</p>		



日期	2021/7/22	時間	1300-1400
地點	奇美文化教室		
出席人員	奇美部落-蔣金英 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
訪談摘要	<p>1. 確認本年度參與培訓名單</p> <p>2. 確認課程規劃：內部-野菜、藥草；外部-表達技巧內容收斂。</p> <p>3. 劇本修訂內容：新增「漂漂河體驗」、「野菜採集體驗」、「藥草足浴體驗」</p> <p>4. 導覽背心使用狀況：今年通過考核之導覽員將予以製作。</p> <p>5. 認證機制修訂：如受疫情影響，無法接待遊客，旁聽及實習擬以部落互訪代替。</p>		



#### 四、比西里岸部落

日期	2021/7/2	時間	1500-1600
地點	比西里岸部落		
出席人員	比西里岸部落-黃錦隆、林庭諭、蔡秀琴 雅比斯-陳亮禧、景薇霖、賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識團隊背景：因林務局計畫而組成部落巡守隊。</li> <li>2. 討論課程規劃：口語表達、基礎接待素養、部落導覽、環境教育。</li> <li>3. 行政管理人員由林庭諭擔任。</li> </ol>		



日期	2021/7/22	時間	0930-1030
地點	法樂海		
出席人員	比西里岸部落-黃錦隆、林庭諭、賴蘋妹、林筑涵 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認本年度參與培訓名單</li> <li>2. 確認課程規劃：內部-五大考核主題 外部-口語表達、基礎接待服務。</li> <li>3. 劇本修訂內容：新增「溪流漁獵文化」</li> <li>4. 導覽背心使用狀況：今年通過考核之導覽員將予以製作。</li> <li>5. 認證機制修訂：如受疫情影響，無法接待遊客，旁聽及實習擬以部落互訪代替。</li> </ol>		



#### 五、都歷部落

日期	2021/6/2	時間	1330-1500
地點	都歷活動中心		

出席人員	都歷部落-吳筱帆、鍾嘉琪 雅比斯-陳亮禧、賴喬郁、董修慈		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 導覽解說員執業狀態：持續執業 4 位(郎惠迪、吳龍、吳筱帆、葉之幸、林洪濠)、退役 1 位(蔡佳琪)、新進預計 3 位(鍾嘉琪、吳芊慧、廖竣任)</li> <li>2. 評鑑機制整體回饋：受疫情影響，擬安排部落老人或小孩作觀摩團取代預試以接待遊客作評鑑人。評審人選：吳筱帆、勒卡爾，外部評審待商議。</li> <li>3. 本年度課程需求：田野調查 1hr、劇本修正 4hr、潮間帶專題 3hr。</li> <li>4. 劇本更新對口：吳筱帆</li> <li>5. 導覽人員背心使用狀況：冬天會穿，夏天因炎熱較少使用，建議棉麻材質或 T 恤。</li> </ol>		
			
日期	2021/7/22	時間	1530-1630
地點	都歷活動中心		
出席人員	都歷部落-葉之幸、吳龍、鍾嘉琪 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認本年度參與培訓名單</li> <li>2. 討論課程規劃：外部-潮間帶生物、海洋地質環境</li> <li>3. 劇本修訂內容：新增「藥草足浴」</li> <li>4. 討論導覽背心管理機制：退役導覽員須繳回背心。</li> <li>5. 認證機制修訂：如受疫情影響，無法接待遊客，預試擬以部落互訪代替。</li> </ol>		
			
日期	2021/8/4	時間	1530-1630
地點	都歷活動中心		
出席人員	都歷部落-吳筱帆、鍾嘉琪 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認本年度參與培訓名單及行政管理人 ( 葉之幸 )</li> <li>2. 確認課程規劃：外部-潮間帶生物、海洋地質環境；內部-藥草足浴，客製化課程勁量安排在週末。</li> </ol>		

	3. 背心管理機制：由行政管理人負責發放、回收。
	

**六、南竹湖部落**

日期	2021/12/10	時間	
地點	電話訪談		
出席人員	南竹湖部落-王凱莉 雅比斯-景薇霖		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 南竹湖部落觀光發展現況：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。</li> <li>2. 由觀光發展現況得知，目前無導覽解說員培訓需求。</li> </ol>		

**七、水璉部落**

日期	2021/12/13	時間	09:00-10:30
地點	吉賴獵人學校		
出席人員	吉賴獵人學校-芭奈 雅比斯-景薇霖、陳亮禧		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 獵人學校觀光發展現況：目前正職人員為 8 位，同時間職導覽人員及行政人員等工作。而客群以公家機關、學校、旅行社、散客、親子為主。</li> <li>2. 是否有意願建置劇本及認證機制：因正職人員忙於獵人學校的體驗及協助社區發展協會營運，因此人力吃緊，希望可以培育部落族人成為導覽解說員，因是完全無經驗的部落族人，因此需要更多的陪伴及培訓，但目前的計畫內容僅能協助到現任導覽人員精進提申，無法完全協助培養全新的導覽人員。</li> </ol>		



- 111 年執行成果說明：針對已建置東海岸部落文化解說員評鑑制度或已有導覽解說劇本之部落(新社、靜浦、比西里岸、都歷、奇美、都蘭)進行拜訪，向曾參與的導覽員、行政人員等相關人士進行訪查，追蹤輔導記錄如下：

一、新社部落			
日期	2022/2/18	時間	1730-1800
地點	新社部落		
出席人員	新社部落-潘國祥 雅比斯-賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認導覽員考核通過 1 位：林小慧。</li> <li>2. 原金牌導覽員「潘清水」轉為顧問。</li> <li>3. 導覽識別系統運用及管理說明：偏好硬挺圓盤帽。</li> <li>4. 頒獎典禮時間調查：3 月中前農忙不宜。</li> <li>5. 劇本大綱更新項目確認： 新增「新社海梯田遊客行為管制措施」</li> <li>6. 複訓執行方式 「每年需累積導覽解說實務操作至少 2 次、參與該年度培訓課程 6 小時」修訂為「每年需累積導覽解說實務操作至實際操作 6 次」</li> <li>7. 品質檢視 半日遊程項目：部落導覽-風味餐-部落體驗 金額：950 元/人 最低成團人數：10 人</li> </ol>		
 			
日期	2022/7/22	時間	0900-0930
地點	新社部落		
出席人員	新社部落-潘國祥 雅比斯-景薇霖		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 複訓執行狀況：目前 1 位導覽員皆已完成複訓。</li> <li>2. 頒獎典禮時間調查：可於 9 月或 10 月辦理。</li> </ol>		

二、靜浦部落			
日期	2022/2/22	時間	1000-1100
地點	靜浦社區發展協會		
出席人員	靜浦部落-耿唯倫 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 導覽員尚待完成課程方舉行評鑑。</li> <li>2. 金牌導覽員「何俊雄、陳耀忠、陳琇花、黃建治」轉為顧問</li> <li>3. 導覽解說識別系統運用及管理方式</li> <li>4. 頒獎典禮時間調查：避開 5 月海祭及母親節較忙。</li> <li>5. 劇本大綱更新項目： 蝦籠、彈弓生存戰</li> <li>6. 複訓執行方式 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 「每年參與複訓課程 6-8 小時。」改以實際接待遊客為方式，與原定「每年實際接待遊客 30 小時。」合併修訂為「每年實際接待遊客 40 小時。」</li> <li>(2) 自主安排個人觀摩 1 次並提交心得報告。</li> </ol> </li> </ol>		
日期	2022/7/7	時間	0900-0930
地點	靜浦社區發展協會		
出席人員	靜浦部落-耿唯倫 雅比斯-景薇霖		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 複訓執行狀況：目前 7 位導覽員皆已完成複訓。</li> <li>2. 頒獎典禮時間調查：可於 9 月或 10 月辦理。</li> </ol>		
三、奇美部落			
日期	2022/2/16	時間	0930-1000
地點	奇美文化教室		
出席人員	奇美部落-蔣金英 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認導覽員考核通過 7 位。</li> <li>2. 原金牌導覽員「吳明季、蔡富榮」轉為顧問。</li> <li>3. 導覽識別系統運用及管理說明</li> <li>4. 頒獎典禮時間調查：無特殊行程。</li> <li>5. 劇本大綱更新項目確認 <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 野菜採集</li> <li>(2) 藥草採集、足浴體驗</li> <li>(3) 男人的廚房</li> </ol> </li> <li>6. 複訓執行方式 每年須持續投入遊客接待至少 30 小時</li> </ol>		



日期	2022/7/15	時間	1300-1330
地點	奇美文化教室		
出席人員	奇美部落-蔣金英 雅比斯-景薇霖		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 複訓執行狀況：目前 7 位導覽員皆已完成複訓。</li> <li>2. 頒獎典禮時間調查：可於 9 月或 10 月辦理。</li> </ol>		

#### 四、比西里岸部落

日期	2022/2/16	時間	1130-1230
地點	法樂海		
出席人員	比西里岸部落-黃錦隆、林庭諭、賴蘋妹、林筑涵、賴鳳美 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認導覽員考核通過 5 位。</li> <li>2. 原金牌導覽員「陳春妹、林金成、林筑涵、吳偉明」轉為導覽員。</li> <li>3. 說明導覽解說識別系統運用及管理方式</li> <li>4. 頒獎典禮時間調查：避開清明連假。</li> <li>5. 劇本大綱更新項目確認：封溪捕魚</li> <li>6. 複訓執行方式</li> <li>7. 「每年累積導覽解說時數 15 小時作為複訓，抵充下一年度課程時數」修改為「每年累積導覽解說 7 次作為複訓，可折抵新年度培訓旁聽次數，未滿 7 次者則須重新參與旁聽作培訓課程」</li> <li>8. 品質檢視： 半日遊程項目：部落導覽(1hr) 金額：300 元 最低成團人數：10 人 訂購方式：line、電話</li> </ol>		



日期	2022/7/6	時間	1300-1330
地點	法樂海		
出席人員	比西里岸部落-林庭諭 雅比斯-景薇霖		
訪談摘要	1. 複訓執行狀況：目前 5 位導覽員皆已完成複訓。 2. 頒獎典禮時間調查：可於 9 月或 10 月辦理。		
<b>五、都歷部落</b>			
日期	2022/2/16	時間	1530-1630
地點	都歷活動中心		
出席人員	都歷部落-吳筱帆、鍾嘉琪 雅比斯-景薇霖、賴喬郁		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認導覽員考核通過 2 位。</li> <li>2. 原金牌導覽員「吳筱帆、吳龍、勒卡爾·夷丈·撒里朋岸」轉為顧問。</li> <li>3. 說明導覽解說識別系統運用及管理方式。</li> <li>4. 頒獎典禮時間調查：3/10 及 4 月海祭舉行時間不宜。</li> <li>5. 劇本大綱更新項目：無。</li> <li>6. 複訓執行方式 「通過評鑑者需於效期年間，累積導覽解說時數 20 小時，方可維持相關資格。」修改為「累積導覽解說時數 15 小時」</li> <li>7. 品質檢視： 半日遊程項目：部落導覽(1hr) 金額：1600 元 最低成團人數：6 人 訂購方式：電洽吳筱帆 適合時間：5 月後</li> </ol>		
			
日期	2022/7/7	時間	1400-1430
地點	都歷海洋教室		
出席人員	都歷部落-葉之幸 雅比斯-景薇霖		
訪談摘要	1. 複訓執行狀況：目前 2 位導覽員皆已完成複訓。		

	2. 頒獎典禮時間調查：可於 9 月或 10 月辦理。		
<b>六、都蘭部落</b>			
日期	2022/7/6	時間	1500-1530
地點	都蘭國入境大廳		
出席人員	都蘭部落-潘致穎 雅比斯-景薇霖		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認導覽員考核通過 2 位。</li> <li>2. 說明導覽解說識別系統運用及管理方式。</li> <li>3. 頒獎典禮時間調查：可於 9 月或 10 月辦理。</li> <li>4. 複訓執行狀況：目前 2 位導覽員皆已完成複訓。</li> </ol>		
日期	2022/9/29	時間	1400-1430
地點	都蘭國入境大廳		
出席人員	都蘭部落-潘致穎 雅比斯-景薇霖		
訪談摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 導覽解說評鑑制度回饋 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認為對於培訓新進導覽員有幫助，有意願持續參與</li> <li>• 導覽解說劇本將依照遊程執行狀況調整內容</li> <li>• 劇本將作為未來培訓教材</li> <li>• 課程可以更多元，符合部童階段的導覽員</li> </ul> </li> <li>2. 交付導覽解說劇本設計檔案</li> <li>3. 頒獎典禮出席人確認：蘇傳祥</li> </ol>		

## 2、解說劇本更新

- 執行方式：搭配各部落評鑑機制之課程，以工作坊的方式帶領導覽員，彙整、補充更新劇本內容。
- 全案成果：各部落劇本更新項目如下（詳細內容請詳見附件附件八）

部落	更新項目
新社	1. 新社海梯田遊客行為管制措施
靜浦	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 蝦籠</li> <li>2. 彈弓生存戰</li> </ol>
奇美	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 野菜採集(野菜資料補充)</li> <li>2. 飲食文化： <ul style="list-style-type: none"> <li>• ina 心中自動導航的野菜地圖</li> <li>• 男人的廚房</li> </ul> </li> <li>3. 草藥認識(草藥資料補充)</li> </ol>
比西里岸	封溪捕魚

## (二) 優化未建置評鑑機制的部落

### 【工作要求】

輔導至少 1 處部落(需為海派聯盟成員且可常態運作之部落)建置導覽解說員認證機制或製作導覽解說劇本。

- 全案成果：完成貓公部落之部落導覽解說劇本 1 式(請見附件七)。
- 執行說明：貓公部落製作導覽解說劇本，分「文化採集與診斷」及「資料彙集與編撰」兩階段進行。

### 1、貓公部落製作導覽解說劇本

階段	內容	顧問
第一階段： 文化採集與診斷	部落現有遊程試遊及調整：邀請講師或專家走訪部落試遊，由部落種子解說員導覽現有遊程，透過課程及討論，講師及專家提供建議及修正，並與部落種子解說員達成共識。	姜宗璋 雅比斯
	遊程解說內容紀錄：將調整後的遊程解說內容進行紀錄。	
第二階段： 資料匯集與編撰	整合蒐集之遊程解說內容編撰教材完成部落導覽解說劇本。	雅比斯

### ■ 第一階段：文化採集與診斷

日期	2021/5/31	時間	10:00	地點	貓公部落聚會所
與會人員	貓公部落-吳建安、林絲薇、王一枚、林佳玲(線上) 雅比斯-陳亮禧、賴喬郁				
會議摘要	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認本年度有意願製作導覽解說劇本。</li> <li>2. 欲培訓 4 位新進導覽人員，希望透過劇本作培訓教材。</li> <li>3. 預計於六月進行文化採集，七月提供劇本予新進人員。</li> </ol>				



日期	2021/6/7	時間	10:00-17:00	地點	貓公部落聚會所
與會人員	貓公部落-吳建安、林絲薇、王一枚、林佳玲、李福松、志豪 雅比斯-陳亮禧、賴喬郁				
會議摘要	現有遊程採集： 1、聚會所 2、貓公部落木牌（打卡點） 3、彈弓工坊 4、藤竹編工坊 5、輪傘草工坊 6、苧麻工坊 7、釀酒工坊 8、silau 工坊 9、三姐的家 10、傳統屋				
					
日期	2021/11/10	時間	08:00-14:00	地點	貓公部落
與會人員	貓公部落-吳建安、林佳玲 雅比斯-景薇霖、賴喬郁				
會議摘要	現有遊程採集： 1、部落概述 2、釀酒體驗 3、彈弓體驗 4、風味餐				
					

■ 第二階：資料匯集與編撰段

日期	2022/02/18	時間	16:30-17:30	地點	貓公部落
與會人員	貓公部落-吳建安、林佳玲 雅比斯-賴喬郁				
會議摘要	1. 確認劇本架構：以「地點」為主幹，編輯解說內容，導覽路線會隨遊客人數及時間機動調整。 2. 凝聚導覽主軸： (1) 部落日常生活 (2) 傳統手工藝 (3) 歷史傳說及自然環境作為導覽沿途穿插元素。				
日期	2022/07/25	時間	10:00-12:00	地點	貓公部落
與會人員	貓公部落-吳建安、林佳玲 雅比斯-景薇霖				
會議摘要	1. 口說內容採集 2. 解說地點拍攝				
					

(三) 東海岸部落導覽解說輔導與培訓

<p><b>【工作要求】</b></p> <p>(A)共同、專業或客製化課程：依照本案認證機制、評核標準及部落實際需求，辦理共同、專業或客製化課程，課程總時數至少 40 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>(B)擬定東海岸部落導覽解說背心發放與管理規則。</p> <p>(C)製作並頒發導覽解說背心：給通過導覽解說認證之新增人員，至少 15 件(以實支實付方式辦理本項請款作業)。</p>
--

1、共同、專業或客製化課程

➤ 全案成果：完成共同、專業或客製化課程，課程總時數 64.5 小時

部落	新社	奇美	靜浦	比西里岸	都歷	都蘭
認證機制訂定 開課時數	6 小時	8 小時	11 小時	15 小時	8 小時	18 小時
客製化課程 預計時數	6 小時	16 小時	7.5 小時	12 小時	8.5 小時	13 小時
已開設	3 小時	11 小時	7.5 小時	15 小時	6 小時	18 小時
共同課程時數 (階段一)	4 小時					
已開設總時數	64.5 小時					

- A. 共同課程：以工作坊之方式，帶領導覽人員認識田野調查方法，培養各部落自主更新導覽劇本之能力。

共同課程成果			
課程主題	田野方法概述及導覽解說素材轉化	日期	2021/09/02 4:00-18:00
學員人數	24 人	講師	邱健維
課程目標 及規劃	<b>課程目標</b>	<b>進行方式</b>	<b>時間</b>
	認識田野調查、提高學員對田野調查興趣	「 <b>田野調查是什麼？為什麼要做田野？</b> 」 講師分享實際操作策展及活動案例，帶領學員認識田野調查透過轉譯可以如何多元應用於不同媒材，作為導覽員與遊客溝通的內容基礎。	0.5hr
	田野調查常見問題及原則探討	「 <b>田野調查的眉眉角角</b> 」 學員上課前須先準備一則300字自我介紹，課程中將請學員兩兩互相採訪並分享採訪後的摘要，受訪者將予以回饋，透過講師引導，從中認識田野常見詮釋偏誤，及訪談需要掌握的原則和技巧。	1.5hr
	將導覽員的生命故事產出為導覽素材	「 <b>自己的故事自己說</b> 」 部落導覽除了介紹地景、動植物、歷史變遷、文化祭儀，最吸引人的，是導覽員自身的故事。講師將引導學員在現有的導覽路線中，挖掘與自身相關的故事，提煉為導覽解說素材。	1.5hr



B. 專業或客製化課程：依照部落現況與需求，開設符合各部落需求的課程，確保導覽員皆具備口語表達、文化內容、服務接待三方面之能力。

(1) 靜浦部落

靜浦部落 評鑑認證機制						
	培訓	試導覽	實習	正式評鑑		
110 年 認 證 機 制	1. 旁聽部落資深導覽人員導覽 10 次。 2. 參與部落文化課程 6 小時。 3. 參與導覽解說技巧課程 5 小時或實際導覽 5 次。	1. 導覽人員向資深導覽人員進行導覽，資深導覽人員給予建議。 2. 導覽人員從 4 個指定主題中抽籤決定試導覽內容。	1. 導覽人員全程接待遊客 3 次，為遊客提供解說服務，並由資深導覽人員隨行。	1. 邀請評鑑委員 3-5 位。 2. 導覽人員從 4 個指定主題中抽籤決定講解內容，並向評鑑委員進行導覽。 3. 由評鑑委員評分，平均達 35 分者即可獲得「優質導覽員」資格。		
靜浦部落 客製化課程(7.5hr)				開課狀況		
課程名稱	課程內容		講師	時數	日期	人數
部落文化 知識學習	■ 部落文化祭儀		黃文明	2hrs	111/3/11	8
	■ 奚卜蘭島原生植物		黃建治	2hrs	111/3/11	8
	■ 導覽解說常用母語應用討論		黃建治	2hrs	111/3/11	8

<p>導覽解說 表達技巧 及導覽員 魅力養成</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 口語及肢體表達技巧</li> <li>■ 導覽員個人魅力養成</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 自我介紹：我是誰·回來多久·為什麼回來。</li> <li>2. 團體動力：訓練專注力、觀察及合作。</li> <li>3. 遊走：訓練反應及流暢。</li> <li>4. 節奏&amp;創作：從模仿到創作·丟掉語言·透過表情及聲音讓別人也聽得懂。</li> <li>5. 肢體及聲音：分組深化自我介紹·突破心魔。</li> <li>6. 故事挖掘：分享自身與部落的故事</li> </ol>	<p>林念頻</p>	<p>1.5hr</p>	<p>110/8/11</p>	<p>8</p>
<p>上課照片</p>	<div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center; width: 45%;">  <p>導覽解說表達技巧及導覽員 魅力養成</p> </div> <div style="text-align: center; width: 45%;">  <p>部落文化祭儀</p> </div> <div style="text-align: center; width: 45%;">  <p>奚卜蘭島原生植物</p> </div> <div style="text-align: center; width: 45%;">  <p>導覽解說常用母語應用討論</p> </div> </div>				

簽到表

靜浦部落深根導覽員評量 課程簽到表				
課程名稱	導覽解說表達技巧及導覽員魅力養成		課程講師	林合興
課程日期	110年08月11日		課程時間	14:30-16:00
序號	姓名	簽到	簽退	備註
1	陳信勇	陳信勇		
2	林耀輝	林耀輝		
3	吳文傑	吳文傑		
4	黃偉志	黃偉志		
5	歐唯倫	歐唯倫		
6	陳家豪	陳家豪		
7	黃允承			
8	陳賢華	陳賢華		
9	陳耀明	陳耀明		
10				

2021/8/11 靜浦部落  
導覽解說表達技巧及導覽員魅力  
養成

靜浦部落深根導覽員評量 課程簽到表				
課程名稱	部落文化祭儀	課程講師	黃文明	
課程日期	111/03/11	課程時間	10:00-12:00	
序號	姓名	簽到	簽退	備註
1	黃文明(講師)	黃文明	黃文明	
2	陳信勇	陳信勇	陳信勇	
3	林耀輝	林耀輝	林耀輝	
4	吳文傑	吳文傑	吳文傑	
5	黃允承			請假
6	黃偉志	黃偉志	黃偉志	
7	陳耀明	陳耀明	陳耀明	
8	陳家豪	陳家豪	陳家豪	
9	陳賢華	陳賢華	陳賢華	
10	歐唯倫	歐唯倫	歐唯倫	
11	楊榮輝			請假

2022/3/11 靜浦部落  
部落文化祭儀

靜浦部落深根導覽員評量 課程簽到表				
課程名稱	認識蘭島原生植物	課程講師	黃建治	
課程日期	111/03/11	課程時間	15:00-17:00	
序號	姓名	簽到	簽退	備註
1	黃建治(講師)	黃建治	黃建治	
2	陳信勇	陳信勇	陳信勇	
3	林耀輝	林耀輝	林耀輝	
4	吳文傑	吳文傑	吳文傑	
5	黃允承			請假
6	黃偉志	黃偉志	黃偉志	
7	陳耀明	陳耀明	陳耀明	
8	陳家豪	陳家豪	陳家豪	
9	陳賢華	陳賢華	陳賢華	
10	歐唯倫	歐唯倫	歐唯倫	
11	楊榮輝			請假

2022/3/11 靜浦部落  
奚卜蘭島原生植物

靜浦部落深根導覽員評量 課程簽到表				
課程名稱	導覽解說常用母語應用討論	課程講師	黃建治	
課程日期	111/03/11	課程時間	13:00-15:00	
序號	姓名	簽到	簽退	備註
1	黃建治(講師)	黃建治	黃建治	
2	陳信勇	陳信勇	陳信勇	
3	林耀輝	林耀輝	林耀輝	
4	吳文傑	吳文傑	吳文傑	
5	黃允承			請假
6	黃偉志	黃偉志	黃偉志	
7	陳耀明	陳耀明	陳耀明	
8	陳家豪	陳家豪	陳家豪	
9	陳賢華	陳賢華	陳賢華	
10	歐唯倫	歐唯倫	歐唯倫	
11	楊榮輝			請假

2022/3/11 靜浦部落  
導覽解說常用母語應用討論

解說人員 出席課程 時數統計	課程日期及名稱	110/8/11 導覽解說表達技巧及導覽員魅力養成	111/3/11 部落文化祭儀	111/3/11 奚卜蘭島原生植物	111/3/11 導覽解說常用母語應用討論	總時數	
	編號	時數	1.5	2	2	2	7.5
	1	陳信勇	1.5	2	2	2	7.5
	2	林耀輝	1.5	2	2	2	7.5
	3	吳文傑	1.5	2	2	2	7.5
	4	黃偉志	1.5	2	2	2	7.5
	5	耿唯倫	1.5	2	2	2	7.5
	6	陳家豪	1.5	2	2	2	7.5
	7	陳賢華	1.5	2	2	2	7.5
	8	陳耀明	1.5	2	2	2	7.5

(2) 比西里岸部落

比西里岸部落 評鑑認證機制					
	培訓	實習	正式評鑑		
110年 認證 機制	1. 旁聽部落資深導覽人員進行導覽5次。 2. 參與部落文化課程至少2次。 3. 參與外部講師課程至少1次。	1. 導覽人員實際全程接待遊客至少3次，為遊客提供解說服務，並由資深導覽人員隨行。	1. 邀請評鑑委員2-3位。 2. 導覽人員向評鑑委員進行導覽，須完成導覽「指定路線」與「抽考主題」2環節。 3. 評鑑委員以評分表計分，2位(含)以上之評鑑委員予以合格者即可取得「優質導覽員」資格。		
比西里岸部落 客製化課程(15hr)					開課狀況
課程名稱	課程內容	講師	時數	日期	人數
導覽解說內容採集與劇本編	■ 邀請耆老進行訪查蒐集導覽解說內容 ■ 整理搜集到的資料，編	林金成	4hr	110/9/10	5

撰實作練習	撰解說劇本 ■ 採集主題：封溪捕魚				
部落文化知識學習	■ 部落巡禮	黃錦隆	2hr	110/9/16	5
	■ 部落海洋文化 1. 定置漁網 2. 海邊採集&捕魚文化 3. 過去及現在環境變化	林長富	2hr	110/9/9	5
	■ 部落飲食文化 1. 介紹餐飲中的野菜元素 2. 阿美族野菜採集文化：族語名及特性、採集技巧、烹調方式	林筑函	2hr	110/9/8	5
	■ 部落近代發展沿革 1. 比西里岸遷移歷史 2. 部落名字由來、領頭羊含義 3. Pawpaw 鼓發展歷程	林筑函	2hr	110/9/8	5
導覽口語表達	■ 口語表達邏輯	姜宗瑋	3hr	110/9/15	4
基礎接待素養	■ 接待遊客禮儀				
上課照片					
	部落近代發展沿革		部落飲食文化		
					
	部落海洋文化		封溪捕魚		



部落巡禮



導覽口語表達、基礎接待素養

比西里岸部落「季節風情」導覽員研習  
課程簽到表

日期	2021/09/09	主題	海洋文化
時間	10:00-12:30	講師	林良宏
序號	姓名	簽到	備註
1	林麗娟	林麗娟	林麗娟
2	黃錦隆	黃錦隆	黃錦隆
3	賴麗林	賴麗林	賴麗林
4	蔡育琴	蔡育琴	蔡育琴
5	賴麗美	賴麗美	賴麗美
6	賴麗森		

2021/09/09 比西里岸部落  
部落海洋文化

比西里岸部落「季節風情」導覽員研習  
課程簽到表

日期	2021/09/08	主題	飲食文化、部落近代發展沿革
時間	13:30-17:30	講師	林麗娟、林育森
序號	姓名	簽到	備註
1	林麗娟	林麗娟	林麗娟
2	黃錦隆	黃錦隆	黃錦隆
3	賴麗林	賴麗林	賴麗林
4	蔡育琴	蔡育琴	蔡育琴
5	賴麗美	賴麗美	賴麗美
6	賴麗森		

2021/09/08 比西里岸部落  
部落飲食文化、部落近代發展沿革

簽到表

比西里岸部落「季節風情」導覽員研習  
課程簽到表

日期	2021/09/10	主題	漁獵文化(封溪捕魚)
時間	11:30-17:30	講師	林育森
序號	姓名	簽到	備註
1	林麗娟	林麗娟	林麗娟
2	黃錦隆	黃錦隆	黃錦隆
3	賴麗林	賴麗林	賴麗林
4	蔡育琴	蔡育琴	蔡育琴
5	賴麗美	賴麗美	賴麗美
6	賴麗森		

2021/09/10 比西里岸部落  
漁獵文化(封溪捕魚)

比西里岸部落「季節風情」導覽員研習  
課程簽到表

日期	2021/09/15	主題	導覽解說員口語表達技巧、導覽人員素養
時間	09:00-12:30	講師	吳宗輝
序號	姓名	簽到	備註
1	林麗娟	林麗娟	林麗娟
2	黃錦隆	黃錦隆	黃錦隆
3	賴麗林	賴麗林	賴麗林
4	蔡育琴	蔡育琴	蔡育琴
5	賴麗美	賴麗美	賴麗美
6	賴麗森		

2021/09/15 比西里岸部落  
導覽口語表達、基礎接待素養

比西里岸部落「耆老服務」導覽員研習  
課程簽到表

日期	2021/09/16	地點	部落禮堂	
時間	14:00-16:00	講師	黃錦隆	
序號	姓名	類別	簽到	備註
1	林庭諭	族裔	族裔	
2	黃錦隆	耆老	耆老	
3	賴蘋妹	耆老	耆老	
4	蔡秀琴	耆老	耆老	
5	賴鳳美	耆老	耆老	
6	賴祥盛			

2021/09/16 比西里岸部落  
部落巡禮

解說人員  
出席課程  
時數統計

編號	課程日期及名稱	110/09/08 部落飲食文化、部落近代發展沿革	110/09/09 部落海洋文化	110/09/10 漁獵文化(封溪捕魚)	110/09/15 導覽口語表達、基礎接待素養	110/09/16 部落巡禮	總時數
	時數	4	2	4	3	2	15
1	林庭諭	4	2	4	3	2	15
2	黃錦隆	4	2	4	3	2	15
3	賴蘋妹	4	2	4	3	2	15
4	蔡秀琴	4	2	4	-	2	12
5	賴鳳美	4	2	4	3	2	15

## (3) 都歷部落

都歷部落 評鑑認證機制					
	培訓	實習	正式評鑑		
110 年 認證機 制	1. 旁聽部落達人 導覽 10 次。 2. 參與部落文化 課程 6 小時。 3. 參與觀摩課程 2 小時。	1. 導覽人員實際帶領 遊客進行遊程，並 由遊客填寫滿意度 調查作為預試環節 評分。	1. 邀請部落內部評委 與外部評委 1-2 人。 2. 導覽人員從 4 條指 定考核主題，抽籤 決定講解主題，並 向評鑑委員進行導 覽。 3. 評鑑委員打分，平 均總分超過 80%者 合格。		
都歷部落 客製化課程(9hr)				開課狀況	
課程名稱	課程內容	講師	時數	日期	人數
導覽解說 內容採集 與劇本編 撰實作練 習	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 邀請耆老進行訪查 蒐集導覽解說內容</li> <li>■ 整理搜集到的資 料，編撰解說劇本</li> </ul>	-	3hrs		
潮間帶生 態環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 認識潮間帶生物</li> <li>■ 生態環境生物多樣 性</li> </ul> 1. 海域及水流概覽 2. 認識潮間帶生物	陳羿均	2hrs	110/9/7	6
海岸地質 科學	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 都歷海岸地質、地形 成因</li> </ul> 1. 海岸山火山島成因 概述 2. 海域地質探索	孫繼智	2hrs	110/9/4	10
導覽口語 表達	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 口語表達邏輯</li> </ul> 1. 好故事切段 2. 說話的進程	姜宗瑋	2hr	110/9/15	4
基礎接待 服務素養	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 接待遊客話術、互動 技巧</li> <li>■ 基礎客訴應對</li> </ul>	姜宗瑋			

上課照片



海岸地質科學



潮間帶生態環境



導覽口語表達、基礎接待服務素養

簽到表

都歷部落導覽專覺人員研習				
課程簽到表				
課程名稱	都歷部落(海濱、地質環境教育)	課程講師	座號	
課程日期	2021/9/4(六)	課程時間	09:00-10:00	
序號	姓名	簽名	備註	
1	葉之宇	葉之宇		
2	鍾嘉琪	鍾嘉琪		
3	吳宇慧			
4	吳龍	吳龍		
5	詹志華	詹志華		謝絕, 2021/9/4
6	于偉良	于偉良		
7	陳嘉琪	陳嘉琪		
8	林鈞村	林鈞村		無名
9	王研倫	王研倫		
10	李鈞浩	李鈞浩		
	鄧文昆	鄧文昆		

2021/09/04 都歷部落  
海岸地質科學

都歷部落導覽專覺人員研習				
課程簽到表				
課程名稱	近海休閒學(二)	課程講師	座號	
課程日期	2021/9/7(二)	課程時間	10:30-12:30	
序號	姓名	簽名	備註	
1	葉之宇	葉之宇		
2	鍾嘉琪	鍾嘉琪		
3	吳宇慧			
4	吳龍			
5	余建	余建		
6	陳青蘭	陳青蘭		
7	曾之威	曾之威		
8				
9				
10				

2021/09/07 都歷部落  
潮間帶生態環境

都歷部落導覽專覺人員研習				
課程簽到表				
課程名稱	導覽解說員口語表達技巧- 導覽人員素養	課程講師	座號	
課程日期	2021/9/15(五)	課程時間	14:00-16:30	
序號	姓名	簽名	備註	
1	葉之宇	葉之宇		
2	鍾嘉琪	鍾嘉琪		
3	吳宇慧			
4	吳龍			
5	吳龍	吳龍		黃
6	黃澤瑞	黃澤瑞		

2021/09/15 都歷部落  
導覽口語表達、基礎接待服務素養

解說人員 出席課程 時數統計	課程日期及 名稱	110/9/4 海岸地質科學	110/09/07 潮間帶生態環境	110/09/15 導覽口語表 達、基礎接待 服務素養	總 時 數	
	編號	時數	2	2	2	6
	1	葉之幸	2	2	2	6
	2	鐘嘉琪	2	2	2	6
	3	吳龍	2	-	-	2

#### (4) 新社部落

新社部落 評鑑認證機制						
	培訓	試導覽	實習	正式評鑑		
110 年 認證機制	1. 開設導覽解說技巧課程，導覽人員必修。 2. 開設以部落導覽解說為主題之示範課程至少 3 小時，供導覽人員選修。	1. 導覽人員參與口試，由評鑑委員針對導覽內容進行提問並評分。 2. 口試合格者方可進入下一階段評鑑。	1. 見習：旁聽資深導覽人員解說示範至少 1 次。 2. 實習：實際進行導覽解說至少 1 次。 3. 實習合格者方可進入下一階段評鑑。	1. 實際接待遊客及導覽，並由 1 位資深導覽員作評鑑委員隨行評分。 2. 每位導覽人員需完成 2 場實際導覽。 3. 口試、實習、2 場正式評鑑皆合格者，方可獲得「優質導覽員」之資格。		
新社部落 客製化課程(5hr)				開課狀況		
課程名稱	課程內容		講師	時數	日期	人數
導覽解說內容採集與劇本編撰實作練習	■ 邀請耆老進行訪查蒐集導覽解說內容 ■ 整理搜集到的資料，編撰解說劇本		-	2hr		

導覽解說 口語表達 技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 表達方式及要訣</li> <li>■ 導覽內容邏輯組織</li> </ul>	姜宗瑋	3hr	110/9/9	3																																																																		
基礎接待 服務素養	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 接待遊客話術、互動技巧</li> <li>■ 客訴處理、遊程接洽及報價</li> </ul>																																																																						
上課照片																																																																							
簽到表	<table border="1" data-bbox="799 748 1222 1263"> <thead> <tr> <th colspan="6">比西里岸新落「全港國語」導覽員研習</th> </tr> <tr> <th colspan="6">課程簽到表</th> </tr> <tr> <th>日期</th> <th>2021/09/05</th> <th>主題</th> <th colspan="3">導覽解說口語表達技巧、導覽人員素養</th> </tr> <tr> <th>時間</th> <td>10:00-12:30</td> <th>講師</th> <td colspan="3">姜宗瑋</td> </tr> <tr> <th>序號</th> <th>姓名</th> <th>簽到</th> <th>簽到</th> <th>簽到</th> <th>備註</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>林鳳琴</td> <td>任哲甫</td> <td>任哲甫</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>潘國祥</td> <td>潘國祥</td> <td>潘國祥</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>林鳳琴</td> <td>林鳳琴</td> <td>林鳳琴</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>姜宗瑋</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>林鳳琴</td> <td>林鳳琴</td> <td>林鳳琴</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>林鳳琴</td> <td>林鳳琴</td> <td>林鳳琴</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p data-bbox="820 1272 1201 1361" style="text-align: center;">2021/09/09 新社部落 導覽口語表達、基礎接待服務素養</p>					比西里岸新落「全港國語」導覽員研習						課程簽到表						日期	2021/09/05	主題	導覽解說口語表達技巧、導覽人員素養			時間	10:00-12:30	講師	姜宗瑋			序號	姓名	簽到	簽到	簽到	備註	1	林鳳琴	任哲甫	任哲甫			2	潘國祥	潘國祥	潘國祥			3	林鳳琴	林鳳琴	林鳳琴			4	姜宗瑋					5	林鳳琴	林鳳琴	林鳳琴			6	林鳳琴	林鳳琴	林鳳琴		
比西里岸新落「全港國語」導覽員研習																																																																							
課程簽到表																																																																							
日期	2021/09/05	主題	導覽解說口語表達技巧、導覽人員素養																																																																				
時間	10:00-12:30	講師	姜宗瑋																																																																				
序號	姓名	簽到	簽到	簽到	備註																																																																		
1	林鳳琴	任哲甫	任哲甫																																																																				
2	潘國祥	潘國祥	潘國祥																																																																				
3	林鳳琴	林鳳琴	林鳳琴																																																																				
4	姜宗瑋																																																																						
5	林鳳琴	林鳳琴	林鳳琴																																																																				
6	林鳳琴	林鳳琴	林鳳琴																																																																				
解說人員 出席課程 時數統計	<table border="1" data-bbox="632 1384 1393 1765"> <thead> <tr> <th colspan="2">課程日期及名稱</th> <th>110/9/9 導覽口語表達、基礎接待服務素養</th> <th>總時數</th> </tr> <tr> <th>編號</th> <th>時數</th> <th>3</th> <th>3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>林小卉</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>任哲甫</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>潘國祥</td> <td>3</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table>					課程日期及名稱		110/9/9 導覽口語表達、基礎接待服務素養	總時數	編號	時數	3	3	1	林小卉	3	3	2	任哲甫	3	3	3	潘國祥	3	3																																														
課程日期及名稱		110/9/9 導覽口語表達、基礎接待服務素養	總時數																																																																				
編號	時數	3	3																																																																				
1	林小卉	3	3																																																																				
2	任哲甫	3	3																																																																				
3	潘國祥	3	3																																																																				

## (5) 奇美部落

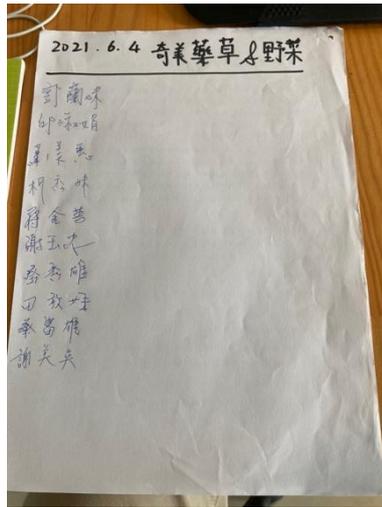
奇美部落 評鑑認證機制					
	培訓	試導覽	實習	正式評鑑	
110 年 認 證 機 制	1. 培訓課程共 10 小時，以部落文化及遊程體驗實務操作相關課程為主。 2. 新進導覽人員需旁聽部落資深導覽員進行遊客接待及導覽解說至少 5 次。	1. 導覽人員從八大主題抽考，向資深導覽人員進行導覽，由資深導覽人員提供建議。	1. 導覽人員須獨力進行遊客接待與提供解說服務至少 3 場次，並由資深導覽員隨行從旁補充、監督。	1. 邀請部落資深導覽解說員 2 位擔任評鑑委員。 2. 導覽人員從八大主題抽籤向資深導覽員導覽。	
奇美部落 客製化課程(16hr)				開課狀況	
課程名稱	課程內容	講師	時數	日期	人數
導覽解說內容採集與劇本編撰實作練習	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 邀請耆老進行訪查蒐集導覽解說內容</li> <li>■ 整理搜集到的資料，編撰解說劇本</li> <li>■ 採集主題：野菜、藥草、文化泛舟</li> </ul>	蔣金英 蔡富雄 蔡秀雄	8hr	110/6/4 (3hr)	10
導覽解說技巧-內容收斂	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 導覽解說重點收斂</li> </ul> 傳統家屋、溪流狩獵與飲食、夜間生態解說、野菜採集與解說、藥草採集與解說、漂漂河	姜宗瑋	8hr	110/9/14	9
				110/9/23	10
上課照片					
6/4 野菜、藥草採集					



9/14 導覽解說技巧-內容收斂



9/23 導覽解說技巧-內容收斂



2021/06/04 奇美部落  
野菜、藥草採集

奇美部落導覽員評鑑  
課程簽到表

課程名稱	導覽解說技巧-內容收斂 II	課程講師	姜宗璋
課程日期	2021/09/14(五)	課程時間	14:00-17:00
序號	姓名	簽名	備註
1	蔣金英	蔣金英	
2	鄧蘭味	鄧蘭味	
3	蔡秀雄	蔡秀雄	
4	蔡富雄	蔡富雄	
5	田秋妹	田秋妹	
6	柯秀妹	柯秀妹	
7	謝玉忠	謝玉忠	
8	潘桂美		
9	謝美英	謝美英	
10	蕭美忠		
11	邱淑娟	邱淑娟	

2021/09/14 奇美部落  
導覽解說技巧-內容收斂

簽到表

奇美部落導覽員評鑑  
課程簽到表

課程名稱	導覽解說技巧-內容收斂 I	課程講師	姜宗璋
課程日期	2021/09/24(二)	課程時間	14:00-17:00
序號	姓名	簽名	備註
1	蔣金英	蔣金英	
2	鄧蘭味	鄧蘭味	
3	蔡秀雄	蔡秀雄	
4	蔡富雄	蔡富雄	
5	田秋妹	田秋妹	
6	柯秀妹	柯秀妹	
7	謝玉忠	謝玉忠	
8	潘桂美	謝美英 潘桂美	
9	謝美英		
10	蕭美忠		
11	邱淑娟	邱淑娟	

2021/09/24 奇美部落  
導覽解說技巧-內容收斂

解說人員 出席課程 時數統計		課程日期及 名稱	110/6/4 野菜、藥草 採集	110/9/14 導覽解說技 巧-內容收斂	110/9/24 導覽解說技 巧-內容收斂	總 時 數
	編號	時數	3	4	4	11
	1	蔣金英	3	4	4	11
	2	郭蘭妹	3	4	4	11
	3	蔡秀雄	3	4	4	11
	4	蔡富雄	3	4	4	11
	5	田秋妹	3	4	4	11
	6	柯秀妹	3	4	4	11
	7	謝玉忠	3	4	4	11
	8	潘桂美	-	-	4	4
	9	謝美英	3	4	4	11
	10	蕭美惠	3	-	-	3
11	邱淑娟	3	4	4	11	

#### (6) 都蘭部落

都蘭部落 評鑑認證機制					
	培訓	試導覽	實習	正式評鑑	培訓
110 年 認 證 機 制	1.參與課程 10小時。	1.導覽員現 地試走、試 講，由主考 官給予回饋 及評分。 2.考試達 80 分者，可往 實習階段。 3.考題以課 程延伸為方 向。	1.導覽員實 際接待遊客 3次，主考 官陪同給予 回饋及補 充。	1.邀請部落 內部評委 1- 2人與外部 評委 1-2 人。 2.導覽人員 路線不指 定，向評鑑 委員進行導 覽。 3.評鑑委員 打分，平均 總分超過 80 分者為合 格。	1.參與課程 10小時。

都蘭部落 客製化課程(18hr)				開課狀況	
課程名稱	課程內容	講師	時數	日期	人數
導覽解說 內容採集 與劇本編 撰實作練 習	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 都蘭國與職人工坊</li> <li>■ 地方文化的轉譯與運用</li> </ul>	鄭宜豪 張沂汀 舒米恩	3	110/10/6	48
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 部落沿革與口傳故事</li> <li>■ 都蘭導覽示範</li> </ul>	希巨蘇飛 姜憲銘 田易奇 蘇傳翔	4	110/10/09	36
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 野菜知識與文化性</li> </ul>	蘇春花 廖慧華 羅素玫 胡哲明	3	110/10/16	50
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 部落祭儀與傳統組織</li> <li>■ 海洋知識與文化性</li> </ul>	林照明 林芳誠 鈺圀 蔡政良	3	110/10/20	44
導覽解說 口語表達 技巧	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 表達方式及要訣</li> <li>■ 導覽內容邏輯組織</li> </ul>	姜宗瑋	5	110/11/6	14
上課照片					
	10/06 地方文化的轉譯與運用		10/09 都蘭導覽示範		
					
	10/06 部落沿革與口傳故事		10/16 野菜知識與文化性		



## 2、擬定東海岸部落導覽解說背心發放與管理規則

### ➤ 拜訪各部落導覽解說背心使用習慣，討論管理方式，整體規劃如下

各部落導覽解說背心因清潔養護及尺寸差異之考量，目前皆交付導覽人員個人管理，然為使導覽解說背心能永續使用、避免重複製作之浪費，期初拜訪各部落導覽解說背心使用習慣及建議管理方式如下：

**使用習慣：**多於秋冬季穿著解說背心，遇夏季因天氣炎熱，各部落折衷辦法多以具部落 logo 之 T 恤、搭配族群配件，如：情人袋，或著傳統族服作為識別導覽解說員服裝。另因應夏季炎熱及不同導覽活動適合之識別系統，與部落討論其他識別系統，包括：網狀背心、棉質短 T 恤、帽子，多數部落對於帽子的實用性及活動中使用彈性表示肯定。

**管理單位及方式：**以部落為單位，建議有公共辦公空間之部落（如：奇美、靜浦、都歷），將導覽背心集中管理，導覽員接待遊客前至該空間領取背心，統一清潔維護，背心上之名條由各部落導覽解說之行政管理人集中管理，管理程序如下：

- A. 期初統計及回收：於計劃初期連同計畫參與名單，統計該部落導覽解說背心尺寸、數量，並向曾獲得導覽員資格然未繼續從事或資格取消之導覽員取回背心及名條。
- B. 製作新進背心：各部落於正式評鑑舉行後統計考核通過人員，並於年底提供需新製作的背心尺寸及數量。
- C. 發放：待廠商完成背心製作後，發放予各部落，由行政管理人集中管理。

### ➤ 經第三期工作會議討論，將以「帽子」及「名牌」為導覽員新識別系統，設計及管理規劃如下：

**設計方向：**帽子以遮陽型漁夫帽為東海岸部落導覽員一致識別系統，繡有東管處及一烈！海派過生活 logo；名牌標示各部落 logo、導覽員族語姓名；認證標章以一烈！海派過生活 logo 設計。

- 全案執行成果：設計及製作導覽員識別系統。

識別設計及應用：

- A. 帽子：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)



- B. 認證標章：以【一烈！海派過生活】logo 延伸設計圖像，搭配導覽員中英文名稱設計電繡布章，以別針方式加工，可拆裝於帽子。



- C. 別針名牌：標示各部落 logo 及導覽員姓名。



管理方式：

- A. 製作：各部落完成正式評鑑後統計通過考核名冊，製作名牌、帽子、認證標章，於頒獎典禮授予解說員。未參與頒獎典禮者交由各部落行政管理人發放。
- B. 獎勵機制：為鼓勵導覽員持續參與認證機制，連續參與培訓機制且通過考核者將於新一期培訓完成後獲頒不同顏色帽子，例如：110 年考核通過者獲頒灰色，連續參加培訓且考核通過者可於

112 年獲頒綠色以此類推。

C. 管理及回收：於計劃初期追蹤拜訪時統計新年度欲參與導覽認證機制名單，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及認證標章，帽子因衛生考量回收後不重複使用。

各部落名單確認及名牌、認證標章回收人員如下：

- 新社/潘國祥
- 奇美/蔣金英
- 靜浦/耿唯倫
- 比西里岸/林筑涵
- 都歷/葉之幸
- 都蘭/潘致穎

### 3、頒發導覽員識別系統

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制度品牌之認同。評鑑完成後，舉辦導覽人員大會並頒授帽子及名牌，以資鼓勵，同時發佈新聞稿，針對東海岸之導覽解說品牌進行推廣，並搭配「一烈！海派過生活」粉絲專頁，增加優質導覽員曝光，增加其優越、榮譽感。

#### ➤ 導覽品質檢視頒獎

本案進行導覽品質檢視，為鼓勵部落，將導覽品質檢視「客服」、「導覽員」、「環境」三大項目之分數最高的部落進行頒獎，得獎部落如下：

部落	獎項	獎品	秘密客回饋
都蘭	客服滿意獎	統一超商禮券 300 元	訂購完成及行前都有發送 Mail 通知，整體服務非常完整，讓我感受到人員的重視、專業。
新社	導覽員用心獎		很有精神、朝氣的问候，讓人第一印象很好。 整個過程會隨時注意大家是否都有跟上，會注意到每個遊客的腳步，且同行有小孩也會隨時注意小孩要注意安全、提醒遊客需補充水分，不時與遊客幽默互動，整體讓人感受是很好的。

靜浦	環境整潔獎		整體環境整潔、部落洗手間備品充足。
照片			
			

#### (四) 導覽品質檢視

##### 【工作要求】

為瞭解各部落導覽人員解說成效，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參與培訓認證部落之導覽遊程及內容，給予改善建議，並納入未來認證機制檢討之參考，各部落至少辦理 1 次。

- 全案成果：完成導覽品質檢視 6 次(新社、靜浦、比西里岸、都歷、奇美、都蘭部落各 1 次)
- 執行規畫說明：與各部落討論後，新社、靜浦、比西里岸、都歷、奇美、都蘭部落 6 部落以「秘密客」作為導覽品質檢視方案，委託專業神秘客公司，以秘密客向部落預約體驗遊程，實際到部落進行體驗進行導覽品質查核。詳細進行方式如下：
  - 委託對象：秘密客股份有限公司
  - 評核對象及時程：2021 年 11 月前完成靜浦、奇美部落；2022 年 7 月前完成新社、比西里岸、都歷、都蘭部落。
  - 執行方式及評核重點：
    - 前期：秘密客現地查訪前**
      - A. 問卷設計：針對預約流程、行程規劃、導覽員解說，與秘密客公司共同設計問卷，將考評標準具象化、量化為評分選項。
      - B. 事前訓練：由秘密客公司招募神秘客稽核人員，進行事前教育訓練，說明考核項目、評分方式，在落實度上提供統一標準。
      - C. 訂購遊程：以「半日遊程」為品質檢視項目，由秘密客主動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

率及態度評鑑。

### 中期：秘密客現地查訪

- A. 體驗遊程：秘密客在不洩漏身份的情況下至各部落體驗遊程，針對導覽人員的表達技巧、講解內容、服務態度三大面向，分別以「落實度」及「滿意度」兩項度進行題目設計，各面向評分題目及選項設計舉例如下：

<b>表達技巧/互動性</b>						
「導覽人員服務過程中，是否有使用詢問問題/或動作，與遊客互動？」						
<b>講解內容/部落代表性及文化說明</b>						
「導遊人員介紹體驗或景點是否提及該部落代表性及說明文化意涵？」						
<b>服務態度/服裝儀容</b>						
「導覽人員儀容乾淨整潔，並穿戴東管處旅遊背心及具該部落元素之上衣或配件。」						
<b>落實度：是否執行</b>						
小項	題號	MIMIC題目	選項	配分	總配分	考評標準(操作說明)
基本服務	4-02	導覽人員是否做到以下介紹(複選)	行程概要	1	5	導覽人員有介紹行程規劃、提醒安全及環境等注意事項，自我介紹、部落概述、簡單族語教學。
			注意事項	1		
			自我介紹	1		
			部落概述	1		
			簡單族語教學	1		
			以上皆無	0		
<b>滿意度：主觀感受</b>						
小項	題號	MIMIC題目	選項	配分	總配分	考評標準(操作說明)
導覽滿意度	9-03	導覽人員服務整體滿意度，說明原因	非常滿意	5	5	導覽人員表現出尊重與耐心解答遊客的問題，從一開始導覽到導覽結束整體評價，針對整個導覽過程，您的整體感受 1.導覽人員是否有耐心解答遊客問題 2.解說過程速度、方式
			滿意	4		
			普通	3		
			不滿意	2		
			非常不滿意	1		

### 後期：秘密客公司提供問卷報告彙整

- A. 成果報告：由秘密客公司彙整神秘客稽核人員填寫之問卷，提供總分、佐證照片、錄音檔、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，作認證機制檢討之參考。
- 委託專業神秘客公司，以秘密客向部落預約體驗遊程，實際到部落進行體驗，針對預約流程、行程規劃、導覽服務、硬體設備，隨機指派的導覽員進行考核，導覽員的評分項目分為表達技巧、講解內容、服務態度三大面向，以體驗者（一般遊客）角度為導覽人員的落實度及滿意度評分。

### 執行紀錄及建議如下

一、奇美部落	
執行日期	2021/11/06
預約項目	半日遊(含餐)： 迎賓→部落導覽：認識植物、麥飯石、收放蝦籠、撒八卦網→男人廚房→傳統家屋→石頭火鍋 DIY 及解說→吃風味餐
實際操作	因有虎頭蜂出沒於導覽路線上，導覽員為確保遊客安全，品質檢視當日，原訂至溪邊部落導覽行程 <b>更改為草藥足浴體驗</b> ，實際路線如下：迎賓→男人廚房→草藥介紹及飲用→草藥足浴體驗→石頭火鍋 DIY 及解說→風味餐。
建議回饋	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>訂購遊程</u>：建議改善客服人員口語表達，電洽訂購時，客服人員表示「也要看我們想不想接」，建議改為「人數過少無法承接」或是「11月已額滿，若有人取消，再通知您。」讓顧客的感受更舒服。</li> <li>• <u>行程規劃</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 飲用草藥、泡腳行程很舒服，這兩項特別有印象。</li> <li>2. 等待其他遲到遊客長達1小時，期間導覽人員未提出備案或是先讓遊客在附近走走，感受不佳。</li> <li>3. 實際行程與原安排的不一樣有點失望，建議更改行程，應在導覽前說明調整項目及時間。</li> </ol> </li> <li>• <u>導覽人員</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 導覽人員親切熱情、互動佳、語速適中，對<b>草藥熟悉度、與部落的關聯性待加強</b>，<b>時間控管</b>上不慎理想。</li> <li>2. 餐點結合當地特色，是遊客平常吃不太到的料理，可惜未<b>針對餐點做介紹</b>。</li> </ol> </li> </ul>
照片	 
二、靜浦部落	
執行日期	2021/11/13
預約項目	膠筏體驗： 迎賓、部落概述→穿著裝備→膠筏體驗→環境導覽：秀姑巒溪、奚卜蘭島、長虹橋
實際操作	迎賓、部落概述→穿著裝備→膠筏體驗→環境導覽：秀姑巒溪、長虹橋（未提及「奚卜蘭島」）

建議回饋	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>訂購遊程</u>：建議提高回覆效率，透過 email 詢問旅遊資訊，前 2 封回覆迅速，然進到遊程訂購環節將近 2 周才回覆，致電洽詢亦轉語音。建議最晚 3 天回覆訊息，客人才不會流失。</li> <li>• <u>導覽人員</u>：導覽人員幽默、細心，主動說明小孩應注意事項，肢體語言豐富，唯開場介紹距離較遠，聽不清楚。</li> <li>• <u>其他</u>：接待處標示不明且有雜物，建議設明顯招牌說明。</li> </ul>
照片	
<b>三、比西里岸部落</b>	
執行日期	2022/5/1 上午 11:00-12:30
預約項目	部落導覽+手作糯米糰： 迎賓→飛魚壁畫→牧羊群→海堤：定置漁網→漁網整補場（煙仔罾）→裝置藝術：阿公的魚簍→普頓船長的家→幾米壁畫→手作糯米糰
實際操作	迎賓→飛魚壁畫→牧羊群→海堤：定置漁網→漁網整補場（煙仔罾）→裝置藝術：阿公的魚簍→普頓船長的家→幾米壁畫→手作糯米糰
建議回饋	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>客服人員所提供的服務</u>：說話語氣、line 文字上給人感覺都要制式，未感受到有溫度的服務，建議可以多些禮貌，可以讓人感覺是樂意服務的態度。</li> <li>• <u>整體建議、回饋</u>：建議一開始在等待時，可以先告知預估等待的時間，讓旅客心裡知道接下來的時間安排，整體環境需再加強維護，導覽介紹的再好，不好的環境還是會讓人留下不好的印象；疫情期間應落實消毒、量體溫，畢竟現在疫情較為嚴重，這都會擔心。</li> <li>• <u>整體行程中印象最好的為何</u>：整體印象都很好，導覽人員從手作糯米糰到導覽服務，整體不疾不徐的講解部落文化及裝置藝術，讓我們更了解比西里岸部落；其中製作手作糯米糰前，導覽人員拿出肥皂及衛生紙讓我們可以洗手擦拭。</li> <li>• <u>整體行程中印象最不好的為何</u>：公共廁所電燈開關壞掉、洗手台沒有洗手乳及廁所內沒有衛生紙，感覺沒有人整</li> </ul>

	理；幾米的掉漆嚴重，觀感不好、地上看得到垃圾，建議應隨時有人維護整體環境，當旅客來到此地時，可以感受到部落人對該部落的重視，相信旅客也能共同維護	
照片		
<b>四、都蘭部落</b>		
執行日期	2022/5/1 下午 15:00-16:30	
預約項目	部落導覽： 迎賓→十字路口→石堆牆→天主堂→等我商號→等我商號十字路口→野菜園→都蘭國小→32 鄰咖啡→彩繪牆→回入境大廳沿途	
實際操作	迎賓→十字路口→石堆牆→天主堂→等我商號→等我商號十字路口→野菜園→都蘭國小→32 鄰咖啡→彩繪牆→回入境大廳沿途	
建議回饋	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>客服人員所提供的服務</b>：訂購完成及行前都有發送 Mail 做通知，整體服務非常完整，讓我感受到人員的重視、專業。</li> <li>• <b>整體建議、回饋</b>：整體建議是都蘭國入境大廳在大馬路上沒有指示標牌，容易錯過；如果有一些更明顯的標示牌，可以讓更多的旅客進入到都蘭國欣賞，是個有趣又美麗的地方。</li> <li>• <b>整體行程中印象最好的為何</b>：印象最深刻、有趣的是導覽人員有調紅標米酒混可樂給我們試喝，說明在部落大家都很喜欢聚在一起喝酒，那目的是要喝醉不是品酒，所以都會試著混酒來喝。</li> <li>• <b>整體行程中印象最不好的為何</b>：都蘭國裡的廁所環境，廁所有兩間，一間有標示無障礙廁所，不過另一間沒有任何標示，且洗手台的肥皂盒相當的髒，讓人會不敢使用。</li> </ul>	
照片		

五、都歷部落	
執行日期	2022/7/13 上午 09:00-11:30
預約項目	衝浪體驗： 迎賓→部落概述→岸上教學→下水衝浪
實際操作	迎賓→部落概述→岸上教學→下水衝浪
建議回饋	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>客服人員所提供的服務</b>：官網上訂購便利，只是付款僅給三天的時間，建議應在前一天完成付款就好，因為天氣因素容易有過多的變化，且當天聯繫人員時，也無法即時聯繫上，若不便接電話，官網上應註明可接聽電話的時間。</li> <li>• <b>整體建議、回饋</b>：整個活動是非常有趣的，從一開始介紹到體驗都教練都相當有親和力，如果有朋友要體驗會主動推薦這個活動，唯一建議就是，集合點的定位需要再更新，才不會讓旅客找不到地方。</li> <li>• <b>整體行程中印象最好的為何</b>：教練的教學，因為很清楚易懂，加上在海上的時候，教練也都很有耐心解說問題點，未來若要學習衝浪會選擇來給此教練教學。</li> <li>• <b>整體行程中印象最不好的為何</b>：無主動說廁所在哪，但是有看到臨時流動性的廁所，但很髒、異味相當重，讓人感受相當不好；結束的時候比較簡略，請旅客去清洗後，出來就說掰掰了，沒有後續的關懷或說明。</li> </ul>
照片	
六、新社部落	
執行日期	2022/7/11 上午 10:30-12:00
預約項目	部落導覽： 迎賓→部落概述→新社國小→岩棺→新社半島梯田
實際操作	迎賓→部落概述→新社國小→岩棺→新社半島梯田
建議回饋	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>客服人員所提供的服務</b>：電話聯繫後，溝通流程順利，也立即收到預約成功簡訊，前一天臨時通知加入數，人員也馬上告知沒問題，整個預定過程順利。</li> <li>• <b>整體建議、回饋</b>：拍照地點跟解說都很好，但可以把賣藝品的地方當作是解說的一部分，讓遊客清楚藝術品的由來或製作特色，這樣可以對當地手工藝有更進一步的了解。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>整體行程中印象最好的為何</b>：每走一段路導覽人員就會一直注意遊客是否跟上，並關心顧客的補水、身體狀況，相當專業。</li> <li>• <b>整體行程中印象最不好的為何</b>：導覽快結束時，是在賣藝品的地方結束的，會讓人覺得怎麼結束了？感覺有點急。</li> </ul>
照片	 

**完整評鑑項目及回饋內容：**

客服人員於電話中是否有主動問好。		
部落	選項	說明
奇美部落	是	
靜埔部落	是	未完成訂購
比西里岸部落	是	比西里岸 您好
都蘭部落	是	
都歷部落	否	網站上的電話無法撥通(0965-828836、0966-509919)
新社部落	是	
客服人員是否有態度親切向您問候		
部落	選項	說明
奇美部落	是	
靜埔部落	是	未完成訂購
比西里岸部落	否	較制式的招呼
都蘭部落	是	
都歷部落	否	網站上的電話無法撥通
新社部落	是	
當您提出旅遊需求時，客服人員是否有主動提供行程相關資訊		
部落	選項	說明
奇美部落	否	當我提出半日遊行程，人員未提供相關資訊
靜埔部落	是	未完成訂購
比西里岸部落	是	人員表示先加 line 後再提供行程
都蘭部落	是	電話中詢問，人員有立即表示可以用 line 傳給我們
都歷部落	否	網站上的電話無法撥通
新社部落	否	客服請顧客上臉書打新社部落上面就有行程，都是顧客詢問人員才有說明，

如原先訂購行程日期等其他因素無法配合，客服人員是否有主動推薦您其他行程		
部落	選項	說明
奇美部落	否	當我提出 11/6~7 想要報名，人員表示要先詢問人數才能確定是否承接，需要 6 人成行，都是團體的單位，無法接散客。
靜埔部落	是	未完成訂購
比西里岸部落	是	日期、行程已先確認
都蘭部落	是	
都歷部落	否	網站上的電話無法撥通
新社部落	是	至少要 10 人以上才有成團，有說明可依照顧客的時間安排。
訂購時，客服人員是否有主動提出兩天備案		
部落	選項	說明
奇美部落	是	未完成訂購
靜埔部落	是	未完成訂購
比西里岸部落	是	兩天照常舉行
都蘭部落	是	兩天如期舉行
都歷部落	否	確認信中未說明與天備案
新社部落	否	未告知兩天備案
訂購時，客服人員是否有主動提醒預先攜帶物品、建議穿著。		
部落	選項	說明
奇美部落	是	未完成訂購
靜埔部落	是	未完成訂購
比西里岸部落	否	人員於 line 上未說明，DM 上僅說明費用
都蘭部落	否	未有建議穿著，僅提醒防疫規範
都歷部落	是	購買須知有說明
新社部落	是	
付款後，是否有收到款項正確通知		
部落	選項	說明
奇美部落	是	未完成訂購
靜埔部落	是	未完成訂購
比西里岸部落	是	人員表示現在收款即可
都蘭部落	否	未告知有收到訂金的訊息
都歷部落	是	
新社部落	是	當天未收款項
訂購完成，客服人員是否有主動與您確認訂購資訊(姓名、電話、日期、訂購項目)缺一不可		
部落	選項	說明
奇美部落	是	未完成訂購
靜埔部落	是	未完成訂購

比西里岸部落	否	人員請我於 line 上提供，但未有進一步確認其他人資訊
都蘭部落	否	訂購完程未收到訊息
都歷部落	是	
新社部落	否	簡訊內僅告知集合時間、地點、建議穿著
<b>電話訂購行程溝通是否順暢 (溝通往返次數而訂)</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	1 次完成	未完成訂購
靜埔部落	4 次以上	未完成訂購
比西里岸部落	1 次完成	
都蘭部落	1 次完成	
都歷部落	2~3 次	當天撥兩通電話未有人接聽，直到 09:47 才有回店
新社部落	1 次完成	是
<b>出發前，是否有接收到電話、簡訊等行程提醒或關心(寫上收到日期)</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	未完成訂購
靜埔部落	是	未完成訂購
比西里岸部落	否	未收到提醒
都蘭部落	是	有收到行前的提醒簡訊、信件
都歷部落	是	7/12 有收到 Email 提醒要出發
新社部落	否	未收到出發前提醒簡訊
<b>提供多元性的付款方式</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	ATM 轉帳	未完成訂購
靜埔部落	ATM 轉帳	未完成訂購
比西里岸部落	ATM 轉帳	
都蘭部落	ATM 轉帳 電子支付	訂金支付 尾款使用現金、Taiwan pay 付款
都歷部落	信用卡刷卡 ATM 轉帳 電子支付	
新社部落	電子支付	當地買路邊美食也可使用
<b>詢問導覽人員是否可提供外語服務</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	當我提出是否有外語服務，人員表示可以，只有英文才行，再次詢問是否有英文導覽，人員表示單位會有一位翻譯，中英文做導覽。
靜埔部落	是	未完成訂購
比西里岸部落	否	無法提供外語服務
都蘭部落	是	人員不是專業的英文介紹，但他們都會簡單的英文

都歷部落	是	官網上可以選擇英語服務
新社部落	否	電話詢問，人員告知沒有這樣的能力
<b>當您到達部落時，是否有人主動向您問候或招呼/引導</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	否	未有人員接待
靜埔部落	是	
比西里岸部落	是	
都蘭部落	是	
都歷部落	是	
新社部落	是	
<b>接待人員是否有保持微笑招呼</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	否	未有人員接待
靜埔部落	是	
比西里岸部落	是	
都蘭部落	是	
都歷部落	是	
新社部落	是	
<b>接待人員是否有與您確認您預訂的導覽行程</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	否	人員未與確認遊客確認預訂的行程，僅向遊客確認貴姓。
靜埔部落	是	
比西里岸部落	是	
都蘭部落	是	
都歷部落	是	
新社部落	是	
<b>導覽人員的穿著是否符合標準(單選)</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	否	人員皆未穿著標準服裝
靜埔部落	A	A
比西里岸部落	B	
都蘭部落	B	
都歷部落	否	衝浪褲+裸上身
新社部落	B	葛瑪蘭族的側背小包包(小惠姊姊)
<b>導覽人員是否做到以下介紹</b>		
部落	選項	
奇美部落	注意事項 自我介紹 部落概述	
靜埔部落	行程概要 注意事項 部落概述	
比西里岸部落	行程概要 注意事項 自我介紹 部落概述 簡單族語教學	

都蘭部落	行程概要 注意事項 自我介紹 部落概述 簡單族語教學	
都歷部落	行程概要 注意事項 自我介紹 部落概述 簡單族語教學	
新社部落	行程概要 注意事項 自我介紹 部落概述 簡單族語教學	
<b>導覽介紹過程中，請勾選出導覽人員有說明的程度</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	符合部分 (30%)	原先的行程是有文物導覽、傳統家屋體驗、享用風味餐、介紹秀姑巒溪、摸蝦、收蝦籠、認識跟撿麥飯石、製作傳統器皿、體驗煮石頭火鍋，但到了當地，導覽人員告知因有虎頭蜂影響，行程有改，更改為：室內戶外介紹草藥功用、特性，飲用草藥，草藥泡脚，介紹麥飯石、人員示範用麥飯石煮石頭火鍋，用餐，整體行程感覺與原行程有蠻大的落差，豐富度不足。
靜埔部落	幾乎符合 (80%)	簡單說明靜埔太陽部落由來、說明體驗膠筏行程，並主動說明小孩參與應該注意的地方。
比西里岸部落	幾乎符合 (80%)	未介紹普頓船長的家，導覽介紹與事先提供的資料幾乎符合。
都蘭部落	幾乎符合 (80%)	日式棋盤街道設計、等我商號名稱由來、體驗穿戴頭飾及臀鈴未說明
都歷部落	幾乎符合 (80%)	先自我介紹、說明整個行程，互動上都很輕鬆自在，這邊都是本地教室，晚上是酒吧、白天是帶衝浪客；並介紹衝浪板的材質、特色介紹、繳繩(生命線)及衝浪時的安全注意事項。
新社部落	完全符合 100%	一開始就是邊走邊介紹，說明新社是葛瑪蘭族、過程中部落的飲食、生活型態都有介紹到，收穫滿滿
<b>在分散活動時，導覽人員有主動明確告知行政項目為何？</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	洗手間 集合時間 集合地點	
靜埔部落	洗手間 飲用水/賣店 集合時間 集合地點	
比西里岸部落	洗手間	沒有分散活動，僅告知洗手間。
都蘭部落	洗手間 飲用水/賣店	
都歷部落	飲用水/賣店 集合時間 集合地點	有問是否帶水 一起行動 都是一起行動

新社部落	洗手間	
<b>導覽人員服務過程中，是否有邀請遊客體驗事/物來與遊客互動</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	試聞草藥。
靜埔部落	是	
比西里岸部落	是	試聞葉片
都蘭部落	是	請我們摸看看竹編的觸感
都歷部落	是	體驗浪板
新社部落	是	請人員一起與樹藤拍照、觸摸岩棺
<b>導覽人員服務過程中，是否有使用詢問問題/或動作，與遊客互動</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	人員會拿草藥植物來詢問遊客是否有看過。
靜埔部落	是	說明膠筏注意事項時，表示若划錯方向，7 天後就到菲律賓了。
比西里岸部落	是	
都蘭部落	是	到特定景點都會協助幫我們拍照,也有詢問我們對部落有沒有想要了解的地方
都歷部落	是	
新社部落	是	
<b>導覽人員服務過程中，是否表現活潑表情或動作來炒熱氣氛</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	人員在過程中會配合動作，像是揮手等來表現活潑。
靜埔部落	是	教學划槳時，使用誇大的姿勢來讓遊客更有印象
比西里岸部落	是	
都蘭部落	是	
都歷部落	是	
新社部落	是	
<b>導覽人員服務過程中，是否有加入時事或其他拉近與遊客距離的話題來進行解說或互動</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	導覽人員在服務中，會提及以前所發生的趣事，像是人員小時候要從部落到學校都是要用走路的方式，來回 3 小時左右，也有提到過往參觀的遊客經驗，像是有遊客來參加時，都會捨不得被丟掉的草藥，會想去撿起來帶回家。
靜埔部落	是	靜埔部落原地址是台東，可以能花蓮、台東市長可能用麻將來決定地址，過不久靜埔地址就變成花蓮了。
比西里岸部落	是	說明很多歌手來自比西里岸，其中歌手 A-Lin 是她的女兒。

都蘭部落	是	導覽人員製作調酒請我們飲用，瞬間拉近距離
都歷部落	是	告知旅客最近有颱風快來，所以都蘭的浪很大，很容易將腳繩衝掉，所以這真的很重要
新社部落	是	說明現在人都重視養身，有機米的種植、麵包果的食用方法
<b>當您向導覽人員提問時，導覽人員是否有立即處理/回應您問題</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	遊客有詢問撿了麥飯石後，需要清洗才能丟火堆嗎？導覽人員有立即回應不需清洗，麥飯石如果碰到水再丟火堆，會裂開。
靜埔部落	是	當我詢問什麼季節比較適合來參加部落活動，導覽人員表示春、秋天比較舒服，夏天能不能避一下太陽，並且表示可以有客製化活動，專業的說明。
比西里岸部落	是	我詢問如果有外國遊客對於導覽有興趣，有英文導覽嗎？導覽人員回覆：有，可以事先預約，我們有負責英文導覽的人員。
都蘭部落	否	詢問如果有外國的朋友對導覽有興趣有提供英文的導覽服務嗎？導覽人員回覆：沒有，他沒有那麼厲害。
都歷部落	是	詢問衝浪的危險性，教練也說是有生命危險的，尤其浪大流水強，所以腳繩非常的重要，每次都要檢查。
新社部落	是	詢問如何團體報名參加部落導覽時，導覽人員有明確告知就統一到新社官方網站報名
<b>DIY 體驗是否說明體驗項目與部落文化意涵</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	未體驗	NA
靜埔部落	未體驗	
比西里岸部落	是	人員有說明糯米糰是部落上山下海會帶的主食
都蘭部落	未體驗	
都歷部落	未體驗	NA
新社部落	未體驗	NA
<b>DIY 體驗項目時，是否告知安全注意事項</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	未體驗	NA
靜埔部落	未體驗	
比西里岸部落	是	食材沒有化學的成分可以安心食用、DIY 前需要要先手部清潔
都蘭部落	未體驗	
都歷部落	未體驗	NA
新社部落	未體驗	NA

DIY 體驗項目的步驟是否說明清楚		
部落	選項	說明
奇美部落	未體驗	NA
靜埔部落	未體驗	
比西里岸部落	是	每一步驟導覽人員都依序的說明，讓我很清楚步驟
都蘭部落	未體驗	
都歷部落	未體驗	NA
新社部落	未體驗	NA
DIY 體驗項目過程是否照顧遊客的進度		
部落	選項	說明
奇美部落	未體驗	NA
靜埔部落	未體驗	
比西里岸部落	是	有些人動作比較慢，也會停下走到一旁確認
都蘭部落	未體驗	
都歷部落	未體驗	NA
新社部落	未體驗	NA
用餐前，是否有介紹餐點特色或由來		
部落	選項	說明
奇美部落	否	人員僅說明可以用餐了，並未介紹特色或由來
靜埔部落	未用餐	
比西里岸部落	未用餐	
都蘭部落	未用餐	
都歷部落	未用餐	NA
新社部落	未用餐	NA
用餐完，是否有關心您用餐狀況或滿意度		
部落	選項	說明
奇美部落	是	人員會一個一個詢問遊客是否有吃飽，並提醒多吃點。
靜埔部落	未用餐	
比西里岸部落	未用餐	
都蘭部落	未用餐	
都歷部落	未用餐	NA
新社部落	未用餐	NA
這次提供的餐點是否符合您的期待。 說明原因		
部落	選項	說明
奇美部落	是	餐點內容有一半都是跟部落元素有關的菜色，在加上有麥飯石所煮的溪蝦、溪魚石頭火鍋，讓人覺得驚艷。
靜埔部落	未用餐	
比西里岸部落	未用餐	

都蘭部落	未用餐	
都歷部落	未用餐	沒有用餐服務沒有用餐服務沒有用餐服務
新社部落	未用餐	NA
<b>導覽人員服務過程中，是否有讓您感受到口語清晰，讓人容易理解。</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	
靜埔部落	是	
比西里岸部落	否	因為口音問題，有時聽得較為吃力
都蘭部落	是	
都歷部落	是	
新社部落	是	
<b>導覽人員服務過程中，是否音量適中、說話不會太快。</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	
靜埔部落	否	當接待人員引導到涼亭聽導覽人員介紹時，因位置較偏，且導覽的 MIC 不夠大聲，所以有些內容無法聽到
比西里岸部落	是	
都蘭部落	是	
都歷部落	是	
新社部落	是	
<b>導覽人員解說時間，是否與行程前介紹相符</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	否	原先的行程是有文物導覽、傳統家屋體驗、享用風味餐、介紹秀姑巒溪、摸蝦、收蝦籠、認識跟撿麥飯石、製作傳統器皿、體驗煮石頭火鍋，但到了當地，導覽人員告知因有虎頭蜂影響，行程有改，更改為：室內戶外介紹草藥功用、特性，飲用草藥，草藥泡腳，介紹麥飯石。
靜埔部落	是	
比西里岸部落	是	
都蘭部落	是	
都歷部落	是	
新社部落	是	
<b>導覽人員解說路線是否安排得宜</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	
靜埔部落	是	
比西里岸部落	是	
都蘭部落	是	
都歷部落	是	

新社部落	是	
<b>導覽人員解說的內容，是否正確且符合事實</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	
靜埔部落	是	
比西里岸部落	是	確實讓我更清楚比西里岸部落的特色
都蘭部落	是	
都歷部落	是	
新社部落	是	
<b>導覽人員解說內容時，過程中是否熟悉、流暢的</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	否	人員在介紹草藥時，有時候會停頓，想了一下才繼續導覽。
靜埔部落	是	
比西里岸部落	是	
都蘭部落	是	
都歷部落	是	
新社部落	是	
<b>導覽人員是否有主動關心遊客狀況</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	
靜埔部落	是	
比西里岸部落	是	
都蘭部落	是	是否有不清楚的地方
都歷部落	是	
新社部落	是	
<b>活動結束，導覽人員是否有跟您說再見/拜拜</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	
靜埔部落	是	
比西里岸部落	是	
都蘭部落	是	離開時導覽人員有說謝謝、掰掰
都歷部落	是	
新社部落	是	
<b>導覽人員是否有宣傳該單位的粉絲專頁、IG、google 評論等</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	否	人員未宣傳
靜埔部落	是	
比西里岸部落	否	
都蘭部落	否	

都歷部落	是	
新社部落	否	未介紹
<b>呈上題·人員宣傳單位為何</b>		
部落	選項	說明
奇美部落		NA
靜埔部落		粉絲專業、IG
比西里岸部落		未宣傳
都蘭部落		未宣傳
都歷部落		都歷海洋教室 FB
新社部落		NA
<b>導覽人員是否贈送小紀念品</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	否	未贈送小紀念品
靜埔部落	否	
比西里岸部落	否	未贈送相關紀念品
都蘭部落	否	未有紀念品
都歷部落	否	無
新社部落	否	
<b>部落提供體驗/示範/解說的物品是否完整無缺</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	
靜埔部落	是	
比西里岸部落	否	幾米人樣掉漆嚴重，看起來不美觀
都蘭部落	是	
都歷部落	是	
新社部落	是	
<b>部落整體環境是否維持乾淨、動線暢通 (包含用餐環境)</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	否	用餐環境會有蒼蠅停留。
靜埔部落	是	
比西里岸部落	否	幾米圖附近垃圾居多
都蘭部落	否	野菜園下垃圾、雜物堆積
都歷部落	是	
新社部落	否	新社部落的生鏽嚴重，建議可以除鏽讓部落明更清楚些
<b>部落整體環境，空氣中無異味 (包含用餐環境)</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	是	
靜埔部落	是	
比西里岸部落	是	

都蘭部落	是	
都歷部落	是	
新社部落	是	
部落洗手間，是否保持乾淨無異味		
部落	選項	說明
奇美部落	否	洗手間地板、洗手台有黃垢，且天花板有蜘蛛絲。
靜埔部落	否	女廁有異味
比西里岸部落	否	洗手台髒污嚴重
都蘭部落	是	
都歷部落	否	髒亂有異味
新社部落	是	
部落洗手間，備品是否提供充足		
部落	選項	說明
奇美部落	否	洗手台並無洗手乳，女性洗手間有一間沒有衛生紙。
靜埔部落	是	
比西里岸部落	否	沒有洗手乳、衛生紙
都蘭部落	否	洗手間內的肥皂盒內的肥皂已經融掉
都歷部落	否	只有衛生紙
新社部落	否	沒有衛生紙
客服人員所提供的服務，您是否滿意？		
部落	選項	說明
奇美部落	普通	一開始表示想要預定日期時，人員表示也要看我們想不想接，說話方式建議可說明人數過少無法承接，以及後續再詢問 11/5 是否有可參加，人員表示 " 我剛剛已經說了 "，建議人員可以再說明，很不好意思，11 月都已經額滿，若有人取消，我再通知您，這樣的說明，給顧客的感受更滿意。
靜埔部落	普通	有先用網路詢問旅遊資訊，前兩封回覆的都很快，但第三封將盡快 2 周才回，電話也都是轉語音，這樣的回覆速度過慢，建議最晚 3 天內應回覆給訊息，才不會流失遊客。
比西里岸部落	普通	說話語氣、line 文字上給人感覺都要制式，未感受到有溫度的服務，建議可以多些禮貌，可以讓人感覺是樂意服務的態度
都蘭部落	非常滿意	訂購完成及行前都有發送 Mail 做通知，整體服務非常完整，讓我感受到人員的重視、專業。
都歷部落	普通	官網上訂購便利，只是付款僅給三天的時間，建議應在前一天完成付款就好，因為天氣因素容易有過多的變化，且當天在聯繫人員時，也無法即時聯繫

		上，若不便接電話，官網上應註明可接聽電話的時間。
新社部落	滿意	電話聯繫後，溝通流程順利，也立即收到預約成功簡訊，前一天臨時通知加入數，人員也馬上告知沒問題，整個預定過程順利
<b>接待人員與您接洽時，您的感受為何？說明原因</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	不滿意	從接駁車下來後，沒有接待人員前往接待與招呼，遊客是在原地，接駁車人員僅說在現場等候，建議要安排人員前往接待，或是請遊客在休息區稍坐等後，這樣可以留下好的第一印象。
靜埔部落	滿意	一到達門口時，因為未有標示接待中心、門內雜物較多，一度將餐廳誤認為是接待中心，但回到接待處時，與人員對上眼，人員馬上表示是預約的張小姐嗎？確認人數後便告知出發時間，過程態度友善，讓我留下好的第一印象。
比西里岸部落	滿意	進入部落時，導覽人員起身迎賓：先生您好，請我稍坐一下後，告知還有 20 個人還要 10 分鐘後到；不過與我接洽時沒有確認我的資料以及講解流程，態度是給人是好的。
都蘭部落	滿意	進入報到櫃台時，接待人員跟我確認資料，不過未收的金額有誤，再三確認後才告知實際金額，服務態度及對談溫和，整體滿意。
都歷部落	滿意	官網上提供的地址與實際集合的地址不同，讓人到的時候找不到人，且建議教練當天應該提早到、提早聯繫旅客集合地點或可能 google 地圖會顯示錯的原因，才不會大熱天讓旅客等候。
新社部落	非常滿意	一開始很有精神、朝氣的问候，讓人第一印象就很好。
<b>導覽人員服務整體滿意度。</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	不滿意	全部遊客有分為 4 組，原定 8:30 在博物館集合，但有 2 組遊客遲到，讓其他遊客等了 1 小時多，這期間導覽人員未主動告知需要等待的時間、或是還有多少位未到，也沒有提供備案，讓先到的遊客有被扔在一旁的感覺；導覽過程中，導覽人員解說速度適中，還會與遊客互動，但有時碰到可能較不熟悉的植物時，導覽人員會遲疑一下，這樣的動作容易讓人懷疑專業度。
靜埔部落	滿意	在介紹過程有趣，不管在語氣、肢體動作的介紹都讓人印象深刻，唯一建議，因一開始介紹時，距離

		太遠，所以無法聽到全部，但可以感受到導覽人員的活潑，讓整個氣氛很熱絡。
比西里岸部落	滿意	能感受到導覽人員很有耐心且熱情的回覆大家提出的問題，不過說話有原住民口音稍微一點口齒不清，但整體還是聽得懂；自我介紹以及景點時，也是循序漸進的講解能夠讓我更深入的了解部落文化，整體部落導覽令我感到滿意。
都蘭部落	滿意	能感受到導覽人員的熱情以及活潑，也很有耐心地回答我們的問題，解說的速度不會感到急迫，互動的模式及頻率也掌握得很好，整個活動讓人印象很好。
都歷部落	非常滿意	講話清楚明瞭，問題也耐心解決，對於旅客的疑問也輕鬆回答，互動相當自然、輕鬆，整體讓人感受很好。
新社部落	非常滿意	整個過程讓讓遊客是很放鬆行走，會隨時注意大家是否都有跟上，會注意到每個遊客的腳步，且同行有小孩也會隨時注意小孩要注意安全、提醒遊客需補充水分，不時與遊客幽默互動，整體讓人感受是很多的。
<b>對於這次導覽人員介紹的內容，是否符合您的期待。</b>		
部落	說明	
奇美部落	否	導覽人員介紹的內容，主要是介紹名稱、特性、功用，但無介紹跟部落有關的原因，讓遊客會覺得略為可惜，遊客較想知道這些草藥與部落的關聯性。
靜埔部落	是	導覽人員使用著有趣的故事搭配肢體動作來說明整個體驗內容，不僅符合期待也讓我印象深刻
比西里岸部落	是	經由導覽人員的介紹後，更深入的了解部落文化，這些資訊沒有人講解是不會去知道的事情，整體符合我的期待。
都蘭部落	是	導覽人員介紹的過程都會詢問有沒有我們想了解的地方，透過歷史故事延伸到部落的文化，讓我更深入的了解都蘭部落，整體內容符合我的期待。
都歷部落	是	符合期待，且經由教練的介紹有學到相關經驗與技巧，加上耐心解答，讓人印象深刻。
新社部落	是	讓人可以很放鬆的聽介紹，人員講解時都有顧到每一位遊客，不會覺得有被晾著的感覺。
<b>人員於導覽介紹中，最令你印象深刻為何？為什麼？</b>		
部落	說明	
奇美部落	導覽人員在介紹草藥功能及特色時，除了會拿實際的草藥給遊客觀賞、觸摸外，還有額外熬煮草藥給遊客飲用，也有利用草藥來讓	

	遊客體驗蒸氣泡腳，草藥有點帶苦味、泡腳行程很舒服，這兩項讓顧客特別有印象。	
靜埔部落	體驗的時候，導覽人員說明若划槳操作不當，如果飄到出海口，大約7天就會到達菲律賓，用這樣的詼諧的方式讓遊客很有印象，不僅有趣、也會更注意導覽人員說明的划槳的正確姿勢。	
比西里岸部落	牧羊群，因為部落人口嚴重外流為起點所製作的領頭羊，導覽人員講解，以前有原住民到台北工作，因為口音的關係，被問到是來自花蓮還是台東，不過原住民選擇隱藏自己的身分，讓我對領頭羊印象深刻。	
都蘭部落	介紹部落階級時最令我印象深刻，了解到原住民部落的階級制度後更能帶入部落的歷史文化裡。	
都歷部落	在戶外教室上課時，直接趴上去衝浪板做示範，姿勢、解說都相當明確即清楚，且讓人快速理解到重點、訣竅。	
新社部落	整個介紹我對香蕉樹印象蠻深的，平常不愛吃香蕉，但是導覽人員把香蕉樹介紹得這麼多特色，真心覺得香蕉樹很厲害，很透徹還可以長的這麼灑脫。	
<b>體驗手作項目後，您的感受如何</b>		
部落	說明	
奇美部落	NA	
靜埔部落	NA	
比西里岸部落	手作糯米糰的活動很有趣，整個過程不會太繁雜，老少咸宜。	
都蘭部落	此行程沒有體驗手做項目。	
都歷部落	NA	
新社部落	NA	
<b>整體行程中印象最好的為何？</b>		
部落	選項	說明
奇美部落		食用午餐時，午餐餐點都為部落人員所煮，餐點都有結合當地的特色，像是山豬肉、溪蝦、溪魚等，是遊客平常吃不太到的料理，但可惜並未有針對餐點有做介紹，如果加上介紹更能感受到人員的用心。
靜埔部落		整個過程感受最好的是所有的導覽人員，從一開始接待就會與兩個小孩互動，向小孩說明等等體驗要注意的事項，穿救生衣時，導覽人員也特別來關心小孩，且協助穿著時說明穿正確救生衣的用意，在體驗過程中也會與小孩互動，讓小孩在體驗中不會害怕，而是更有趣，讓我感受到他們的重視、貼心。
比西里岸部落		整體印象都很好，導覽人員從手作糯米糰到導覽服務，整體不疾不徐的講解部落文化及裝置藝術，讓我們更了解比西里岸部落；其中製作手作糯米糰前，導覽人員拿出肥皂及衛生紙讓我們可以洗手擦拭。

都蘭部落	印象最深刻、有趣的是導覽人員有調紅標米酒混可樂給我們試喝，說明在部落大家都很喜欢聚在一起喝酒，那目的是要喝醉不是品酒，所以都會試著混酒來喝。	
都歷部落	教練的教學，因為很清楚易懂，加上在海上的時候，教練也都很有耐心解說問題點，未來若要學習衝浪會選擇來給此教練教學。	
新社部落	每走一段路導覽人員就會一直注意遊客是否跟上，並關心顧客的補水、身體狀況，相當專業	
<b>整體行程中印象最不好的為何？</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	行程表上寫集合時間為 8 點-8 點半，但實際上為了等待其他遲到的遊客，等到 9 點多才正式開始，這期間導覽人員也未提出備案或是先讓遊客在附近走走，準時抵達的遊客就僅能在原地等候，且因虎頭蜂關係，行程有更改，但導覽人員未在第一時間告知，而是開始導覽時才說明，但也未說明更改後的行程是什麼，且因等候遲了 1 小時才開始，但結束時間是與原預計時間相同，整個導覽的安排，讓遊客覺得不夠用心。	
靜埔部落	一開始引導到涼亭聽解說時，因為過去時已經開始，所以前段未聽到，且因為在上面解說，導致在涼亭下的人是聽不到的，建議如果發現有遊客後面才到可以引導到涼亭上，讓後面遊客也能參與到解說。	
比西里岸部落	公共廁所電燈開關壞掉、洗手台沒有洗手乳及廁所內沒有衛生紙，感覺沒有人整理；幾米的掉漆嚴重，觀感不好、地上看得到垃圾，建議應隨時有人維護整體環境，當旅客來到此地時，可以感受到部落人對該部落的重視，相信旅客也能共同維護	
都蘭部落	都蘭國裡的廁所環境，廁所有兩間，一間有標示無障礙廁所，不過另一間沒有任何標示，且洗手台的肥皂盒相當的髒，讓人會不敢使用。	
都歷部落	無主動說廁所在哪，但是有看到臨時流動性的廁所，但很髒、異味相當重，讓人感受相當不好；結束的時候比較簡略，請旅客去清洗後，出來就說掰掰了，沒有後續的關懷或說明。	
新社部落	導覽快結束時，是在賣藝品的地方結束的，會讓人覺得怎麼結束了？感覺有點急。	
<b>整體建議、回饋</b>		
部落	選項	說明
奇美部落	整體上導覽人員是親切的，與遊客互動也是熱情的，但在時間控管上不是很理想，且實際的行程與原安排的是不一樣，對原本的行程是充滿期待，但到現場，實際變化項目較多，導致遊客有點失望，建議更改行程，應在導覽前，再一次的說明調整項目、調整後內容及開始、結束的時間(口頭+DM)，這樣可以讓遊客更清楚更改後的行程。	

靜埔部落	<p>1.導覽的接待處不夠明顯，導致剛到時不知道哪邊才是報到處，容易以為餐廳的地方是報到處，建議可以有個明顯的招牌說明，導覽報名處或接待中心，這樣會更明確。</p> <p>2.這次是與團體遊客一起參與活動，在一開始的解說還是針對團體客為主，當我們抵達涼亭時，已經解說開始一會、沒有被引導到一起聽解說的位置，所以有點感覺被遺忘了，只有在後面穿救生衣時，才有人協助。</p>	
比西里岸部落	<p>建議一開始在等待時，可以先告知預估等待的時間，讓旅客心裡知道接下來的時間安排，整體環境需再加強維護，導覽介紹的再好，不好的環境還是會讓人留下不好的印象；疫情期間應落實消毒、量體溫，畢竟現在疫情較為嚴重，這都會擔心。</p>	
都蘭部落	<p>整體建議是都蘭國入境大廳在大馬路上沒有指示標牌，容易錯過；如果有一些更明顯的標示牌，可以讓更多的旅客進入到都蘭國欣賞，是個有趣又美麗的地方。</p>	
都歷部落	<p>整個活動是非常有趣的，從一開始介紹到體驗都教練都相當有親和力，如果有朋友要體驗會主動推薦這個活動，唯一建議就是，集合點的定位需要再更新，才不會讓旅客找不到地方。</p>	
新社部落	<p>拍照地點跟解說都很好，但可以把賣藝品的地方也當作是解說的一部分，讓遊客清楚藝術品的由來或製作的特色，這樣可以對當地手工藝有更進一步的了解</p>	
<b>參與這次體驗，您是否會想參與其他部落導覽嗎？</b>		
部落	選項	說明
奇美部落		如果行程上跟本次行程雷同，會沒意願參加，因為整體感受上覺得沒有體驗到當地的特色。
靜埔部落		會的，覺得部落的體驗帶給小孩很不一樣的感受，會希望多參加一些親子都可以參與的部落活動。
比西里岸部落		會，參加部落導覽的活動，能夠更認識部落的文化歷史更深入的了解台灣這片土地，這些資訊都是自己走馬看花不會去了解的。
都蘭部落		會，透過部落導覽可以更深入的了解部落文化以及歷史，容易讓人著迷。
都歷部落		會的，接觸部落是一件有趣的事情，加上族人都很相當親切友善，體驗非常好。
新社部落		會，因為可以更了解各部落的生活跟、飲食，且感覺有挖掘不完的故事，讓人很期待。
<b>與其他部落比較，您最喜歡哪一個？為什麼？</b>		
部落	選項	說明
奇美部落		
靜埔部落		
比西里岸部落		都蘭部落導覽，因為介紹的過程更深入帶入了部落的歷史及故事。

都蘭部落	都蘭，介紹過程融入了很多歷史典故及故事，加上風趣的導覽，讓整個人都深入於導覽的過程，整次體驗內容相當的豐富。
都歷部落	
新社部落	

### 品質檢視成果

分為「客服滿意度」、「導覽人員滿意度」、「整體環境落實度」三大項目，最高分之部落如下

部落	獎項	獎品	秘密客回饋
都蘭	客服滿意獎	統一超商禮券 300元	訂購完成及行前都有發送 Mail 通知，整體服務非常完整，讓我感受到人員的重視、專業。
新社	導覽員用心獎		很有精神、朝氣的问候，讓人第一印象很好。整個過程會隨時注意大家是否都有跟上，會注意到每個遊客的腳步，且同行有小孩也會隨時注意小孩要注意安全、提醒遊客需補充水分，不時與遊客幽默互動，整體讓人感受是很好。
靜浦	環境整潔獎		整體環境整潔、部落洗手間備品充足。

## 四、部落觀光行銷方案擬定與執行

### (一) 部落觀光品牌視覺

#### 【工作要求】

「一烈！海派過生活」的品牌視覺運用操作手冊一式，品牌產品開發製作至少 300 份 (廠商須提案說明本項成本與效益，經機關審查同意後執行)。

- 依觀海企字第 1110100270 號公文，契約調整為：「一烈！海派過生活」的品牌視覺運用操作手冊一式，品牌產品開發製作至少 185 份。

#### 1、品牌視覺設計

##### 設計概念：海派。海「派」 東海岸最精髓的旅遊體驗

東部海岸國家風景區位於太平洋畔，得天獨厚的環境不只孕育出部落族人靠海而生的生活方式；對於一般民眾來說，想要看海、從事海上活動時，第一個聯想到的也是東海岸，可以說「海」是東海岸最大的特色及優勢。



「一烈！海派過生活」強調東海岸「海」的特色，以東海岸部落「海派」的個性，以及「與大海密不可分的生活方式」作為旅遊品牌的核心精神，將「海派」作為一種旅行的態度，向民眾進行推廣行銷，利用既有優勢來強化民眾印象，達到更好的品牌效益。

【一烈】是阿美族歡呼時的語助詞；【海派】是東海岸各部落熱情不拘的代表，是依傍「大海」生活的「一派」人。

## 品牌視覺運用操作手冊：



基本系統 Basic System 1-1-a

### 品牌標誌設計

#### 品牌標誌

設計理念：以一氣呵成的海浪線條貫穿一烈二字，象徵與大海密不可分的生活方式。在字中融合東部野性的海及飛躍而出的魚，中英文字體則設計成帶有原住民木雕風味的剛性筆觸，帶出東部較為原始、天然、並充滿活力的氛圍。

#### 1-1-a-2 設計理念



基本系統 Basic System 1-1-c

### 品牌標誌設計

#### 品牌標誌格畫比例圖

【一烈！海派過生活】標誌無論在任何狀況下均不可改變其造型，包括角度、筆劃粗細比例等，以保持標誌的獨立性與標準性。  
為使得標誌能標準化，因此以a為單位制訂標誌比例。  
本標誌於17ax11a的範圍繪製。

#### 1-1-c 品牌標誌格畫比例圖





基本系統 Basic System 1-3-b

#### 品牌標誌與標準字體組合應用

##### 品牌標誌與標準字體組合

品牌標誌應用在廣告、包裝、展示會場、看板等媒體時，為保持標誌的明視度不受干擾，茲將以【一烈！海派過生活】標誌之矩陣高度設定為單位  $h$ ，在同一版面之文字、圖形等資料，均應與品牌標誌保持一定之安全距離：0.2  $h$  以上(含)。

##### 1-3-b-1 品牌標誌與標準字體組合安全距離規範(直式)



縮小示意



一切可能干擾【一烈！海派過生活】標誌之視覺與文字，必須保持在線框之外。



基本系統 Basic System 1-3-b

#### 品牌標誌與標準字體組合應用

##### 品牌標誌與標準字體組合

品牌標誌應用在廣告、包裝、展示會場、看板等媒體時，為保持標誌的明視度不受干擾，茲將以【一烈！海派過生活】標誌之矩陣高度設定為單位  $h$ ，在同一版面之文字、圖形等資料，均應與品牌標誌保持一定之安全距離：0.5  $h$  以上(含)。

##### 1-3-b-2 品牌標誌與字體組合安全距離規範(橫式)



縮小示意



一切可能干擾【一烈！海派過生活】標誌之視覺與文字，必須保持在線框之外。



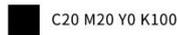
基本系統 Basic System 1-4-a

### 品牌色彩規範

#### 品牌與品牌標準色

品牌視覺形象除了造型因素外，色彩的標準化亦為絕對不可忽視的一環，為表達品牌的特質與經營理念，設定以下標準色，象徵對功績未來願景的期許。

#### 1-4-a 品牌標準色



C20 M20 Y0 K100



C100 M40 Y35 K0



基本系統 Basic System 1-4-c

### 品牌色彩規範

#### 明度與色彩應用

因應印刷環境，特訂定品牌標誌於不同背景明度差異的應用規範，以保持標誌的明視度。

#### 1-4-c-4 明度與色彩應用 (彩色)



背景色 100%

背景色 90%

背景色 80%

背景色 70%

背景色 60%



背景色 50%

背景色 40%

背景色 30%

背景色 20%

背景色 10%



品牌色彩規範

色彩及背景控制

品牌標誌於不同色彩背景上應用時，需考量標誌明視度。且彩色的使用應避免於接近基本色之顏色的背景上使用，以保持標誌的整體明視度。

1-4-d-3 色彩及背景控制 (彩色)

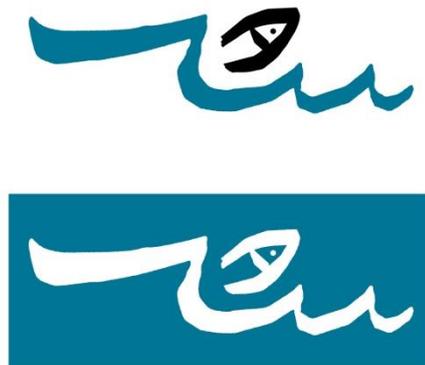


輔助圖騰規範訂定

輔助圖騰使用規範

輔助圖案的設置，是為了在許多應用系統的製作物物設計中；或因應不同場合的使用狀態，現有的基本系統可能產生色彩、氣氛、平衡、豐富、視覺導引... 等不佳的情形時，可適當使用輔助圖騰，以達到強化視覺效果的目的。

2-1-b-1 輔助圖騰B

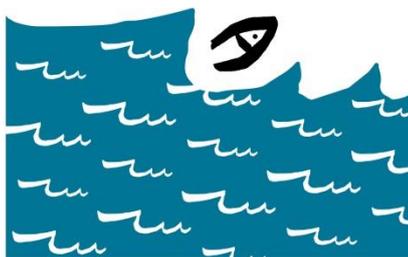


輔助圖騰規範訂定

輔助圖騰使用規範

輔助圖案的設置，是為了在許多應用系統的製作物設計中；或因應不同場合的使用狀態，現有的基本系統可能產生色彩、氣氛、平衡、豐富、視覺導引 ... 等不佳的情形時，可適當使用輔助圖騰，以達到強化視覺效果的目的。

2-1-c-1 輔助圖騰C



輔助圖騰規範訂定

輔助圖騰使用規範

輔助圖案的設置，是為了在許多應用系統的製作物設計中；或因應不同場合的使用狀態，現有的基本系統可能產生色彩、氣氛、平衡、豐富、視覺導引 ... 等不佳的情形時，可適當使用輔助圖騰，以達到強化視覺效果的目的。

2-1-c-2 輔助圖騰C正確使用與錯誤使用



海浪保留單色使用



海浪顏色替換成輔助色



適當的縮短或延伸海浪的高度



不可直接壓扁或拉長變形



變更輔助圖騰物件

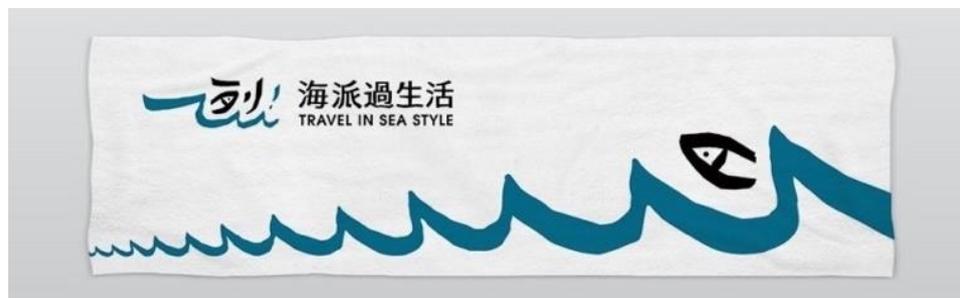


輔助圖騰顏色使用不正確

## 2、品牌產品開發

現有品牌 LOGO 設計商品：

毛巾



T 恤



正面



背面



寬35cm

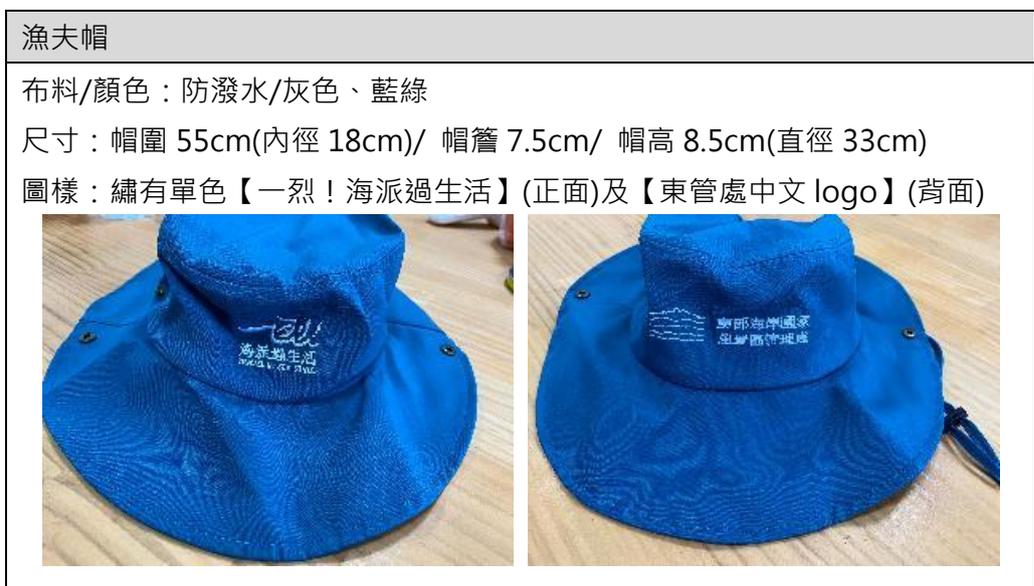


寬12cm

寬6cm



➤ 111 年執行成果說明



## (二) 網站建置與維運

### 【工作要求】

(A) 建置本處部落觀光品牌網站，擴大部落觀光資訊使用，其網站需包含「一烈！海派過生活」品牌精神、部落旅遊資訊、觀光產業、特色介紹等，並具後臺管理功能，以利資訊即時更新。

(B) 網站上線前，廠商應進行資安檢測，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。

(C) 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。

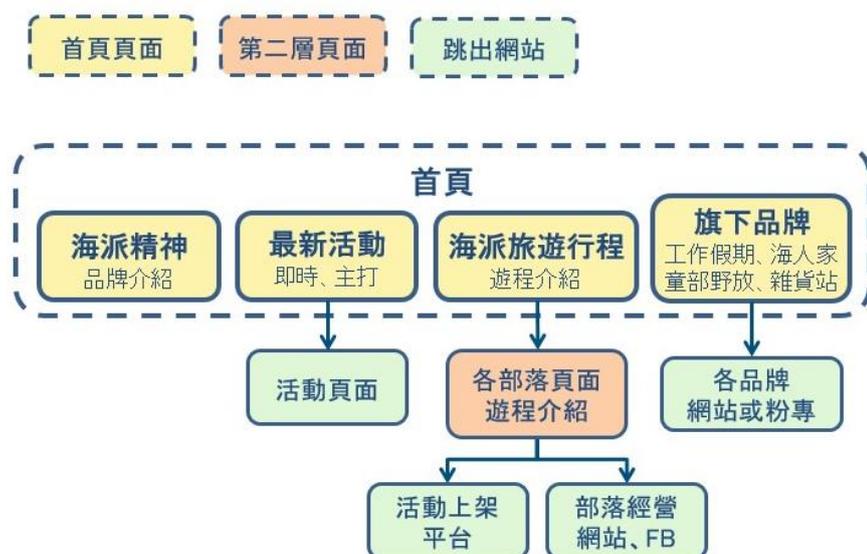
(D) 本案所使用設備之作業系統或相關軟體工具發現安全漏洞(如行政院國家資通安全會報通告、行政院資安技服中心通知及外部發現等)時，廠商必須無條件進行修補(必要時須配合修改所開發之程式，及更新所提供之系統工具版本)，依規定時程執行相關修補作業，修補後書面通知本處。

➤ 111 年執行進度說明：

### 1、網站架構：

目前正在推行「一烈！海派養成班」活動，因此將常態性遊程移除，待活動結束後在上架，而後續將新增部落地圖。

另外「Pahanhan 部落雜貨店」、「海人家部落旅宿」的品牌介紹將跳連至東管處的官網，並於東管處官網新增據點介紹，以利遊客認識品牌。





4、網站首頁：



### (三) 官網導覽解說資訊即時維護更新

#### 【工作要求】

即時維護更新本處官網部落導覽解說員資訊，並拍攝新增解說員介紹影片、品牌行銷影像與全案紀錄影像，畫質至少 1080pHD 規格，含中英文字幕，影片音樂需使用有版權之作品，並能公開撥放。

- 全案成果：完成導覽解說員介紹影片 18 支影片、一烈！海派過生活品牌形象影片 1 支。

#### 1、 導覽解說員介紹影片

- 執行方式：拍攝合格導覽解說員導覽影片，並上架置東管處網站，提供遊客觀看，並透過影片呈現每位導覽員的風格魅力，吸引遊客前往體驗或指定喜愛的導覽員。

110~111 年度所拍攝之影片，呈現中英文字幕，將邀請羅雪柔老師協助專業的英語翻譯，老師熟悉部落文化，對於部分部落專有名詞能準確翻譯，傳達最接近的含意。

完成 18 支影片拍攝及剪輯，並且上傳至東管處網站，名單整理如下：

序號	部落	拍攝名單
1	靜浦部落	陳家豪
2	奇美部落	蔡富雄
3		蔡秀雄
4		謝玉忠
5		蔣金英
6		田秋妹
7		郭蘭妹
8		蕭美惠
9		柯秀妹
10		謝美英
11		比西里岸部落
12	賴蘋妹	
13	賴鳳美	
14	林庭諭	
15	都歷部落	葉之幸
16		鍾嘉琪
17	都蘭部落	蘇傳翔
18		張泝汀

## 2、一烈！海派過生活品牌形象影片

- 執行方式：為「一烈！海派過生活」剪輯品牌推廣影片，內容包含旗下四大部落旅遊品牌，其中「東海岸部落工作假期」及「童部野放」將以過往活動精選影像剪輯，而「Pahanhan 部落雜貨店」及「海人家部落旅宿」則由專業攝影團隊從新拍攝空間畫面。



## (四) 品牌公關媒體

**【工作要求】**  
 由廠商依機關需求規劃本案媒體宣傳議題行銷方式，得提案不同媒體平台(電視、電商、其他串流平台、廣告)之露出方案並說明目標群眾，兩年累計至少 6 則。

- 全案成果：完成 8 則露出

一烈！海派養成班相關露出			
內容	形式	目標群眾	則數
網紅宣傳影片 第一課：都歷、靜浦 第二課：水璉、奇美	youtuber 影片	25~40 歲，對深度旅行有興趣之觀眾。	4
• 第一課開賣	新聞稿		1
• 第二課開賣	新聞稿		1
其他工作項目露出			
部落觀光產業提升成果	新聞稿		1
一烈！海派過生活形象廣告	配合東森新聞雲製作一烈海派過生活整體形象廣告，刊登於高鐵左營站。		1

## 1、一烈！海派養成班

## 網紅宣傳影片

### 第一課：都歷、靜浦



從小在國外漂流18年後最終選擇回台灣！我要守護自己家園！

觀看次數：9350次 • 2 個月前



70年前花蓮旅遊景點變得超好玩！！在Google工作加拿大人都想定居啦

觀看次數：3993次 • 3 個月前

### 第二課：水璉、奇美



火鍋源自於台灣??上千年台灣火鍋簡直人間美味！

觀看次數：9450次 • 6 個月前

## 第一課開賣新聞稿

### 2 人成團 散客也能玩部落

#### 2022「一烈！海派過生活」一天一部落海派玩起來！

想到東海岸部落體驗特色遊程，卻總是無法找到人成團參加嗎？今年由交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處(以下簡稱東管處)經營的「一烈！海派過生活」品牌推出「一烈！海派養成班」計劃，將串聯「都歷、靜浦、奇美、貓公、高山、水璉」共六個東海岸部落，推出「奔放」、「熱情」、「溫柔」三大主題的散客海派遊程，讓喜歡部落主題旅遊與自由行的散客朋友們，能避開假日洶湧人潮，在週一到週五的平日時間，依照喜歡的主題和路線規劃，漫遊東海岸各部落美好風光。

#### 「一烈！海派過生活」主打 2 人也能玩部落

東部海岸沿線部落各自擁有獨特的地貌與人文風貌，各部落在近年東管處與部落、協力夥伴團隊多方努力之下，部落觀光體驗逐漸成熟，發展出十分完整的特色遊程。但過去想參加部落遊程體驗，往往至少需要 6-10 人成團，對於平日各自忙碌、工作型態與休假日不一的民眾而言，揪團體驗部落行程相對不容易。考量散客對東海岸部落旅遊的期待，東管處特於今年(2022)的「一烈！

海派養成班」計劃，為散客族群量身打造適合週一到週五出發，最少「2人成團」，並且能依照主題與路線規劃，天天都有機會體驗東海岸部落的特色遊程。

### 三大主題樂遊部落 感受各部落的海派性格

今年「一烈！海派過生活」自7、8月起，以每兩個月為週期，分別規劃「奔放」、「熱情」、「溫柔」三大主題，媒合東海岸各部落專屬的特色遊程內容，讓散客民眾有機會以半日遊程，體驗各主題亮點部落。首波7-8月即將登場的海派人入門第一課：「奔放」主題，將結合部落地理環境特色，讓旅人們感受東海岸夏日的山海魅力，主打的亮點部落包含在出海口追浪花蟹、在秀姑巒溪出海口划膠筏的「靜浦部落」；以及跟著部落「水系美男子」教練體驗刺激衝浪的「都歷部落」等。而後續登場的9-10月、11-12月份，將推出海派人入門第二課與第三課，分別對應「熱情」與「溫柔」主題。第二課「熱情」主題的亮點部落，包含「水璉」與「奇美」部落，以部落料理為遊程體驗核心，像是山林裡摘採的各式野菜，或是獵捕到的海鮮野味，變身佳餚通通端上桌，讓旅人感受部落熱愛分享、用力款待的「美式」熱情。而第三課「溫柔」主題的亮點部落包含有「貓公」、「高山」部落，藉由深入走訪部落，細細品味部落風景、聆聽族人敘說動人的部落生活故事，也一起坐下來，和部落 Ina 學習傳統編織與文化手作，用心感受部落文化傳承的點滴堅韌與溫柔。

### 6月中開放報名 心動不如海派報名起來

2022精彩的「一烈！海派養成班」部落遊程，自6/20起開放線上報名，歡迎有興趣的朋友即刻登入報名參加，只要依序完成今年的海派三課，深度認識阿美族的海派生活，你也能成為海派生活達人！報名及活動詳情請洽「一烈！海派過生活」粉專或官網報名。

ET 台灣大紀元

#### 暑假預備！海派漫遊6部落

東管處指出，「一烈！海派養成班」為因應散客族群的時間與人數需求，不僅2人即可成團，還能在週一至週五體驗各部落的亮點，且東管處也媒合東海岸各部落專屬的特色遊程...

2週前

中 中國時報

#### 專為散客打造！2人成團即能遊部落 海派體驗東海岸生活

東部海岸國家風景區管理處今年自暑假起，將結合花蓮6個部落推出「一烈！海派養成班」主題遊程，2人即可成團並深度認識各部落的獨特風貌。(東管處提供/羅亦琳花蓮傳真...)

1個月前



翻爆

#### 疫情降溫加補助 花蓮暑期訂房增

東部海岸國家風景區管理處自今年暑假開始，結合花蓮6個部落推出「一烈！海派養成班」主題遊程，2人即可成團，帶領民眾深度認識部落獨特風貌。(東管處提供/羅亦琳花蓮...)

1個月前



## 第二課開賣新聞稿

### 一人也能玩部落？！

#### 「一烈！海派過生活」一天一部落海派玩起來！

由交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處(以下簡稱東管處)推出的「一烈！海派過生活」品牌，其中今年推出的「一烈！海派養成班」計劃，解決想到東海岸部落體驗特色遊程，卻總是無法找到成團人數的困擾。12月再度串聯「靜浦、奇美、貓公、水璉」四個東海岸部落，推出5個精彩海派遊程，即日起至2023/1/15的每週二、週三、週四、週五，讓喜歡部落主題旅遊與自由行的散客朋友們，在平日時間避開洶湧人潮，依照個人喜歡的主題和路線規劃，來趟東海岸部落小旅行。

#### 「一烈！海派養成班」1人也能玩部落

東部海岸沿線各部落擁有獨特的地景與人文風貌，近年東管處與部落、協力夥伴團隊多方努力之下，各部落觀光遊程體驗逐漸成熟，也展現各部落不同的主題特色遊程。不過想參加部落遊程體驗，經常需要6-10人成團，對於平日各自忙碌、休假日不一的民眾而言，揪團體驗部落行程相對不易。東管處看見散客族群造訪東海岸部落的需求，於今年(2022)出推出「一烈！海派養成班」計劃，專為散客族群量身打造，1人成行，週一到週五平日出發，還能依照自身主題與路線規劃，來體驗東海岸沿線各部落的特色遊程。

#### 主題部落遊程 體驗東海岸的海派生活

今年「一烈！海派過生活」自7、8月起，以每兩個月為週期，分別規劃「奔放」、「熱情」、「溫柔」三大主題，媒合東海岸各部落專屬的特色遊程內容，讓散客民眾有機會以半日遊程，體驗各主題亮點部落。7-8月以「奔放」主題，讓旅人感受東海岸夏日的山海魅力，9-10月則以「熱情」為主題，呈現東海岸部落熱愛分享、用力款待的「美式」熱情。接下來登場的冬季12月份「溫柔」主題，串聯「貓公」、「靜浦」、「奇美」、「水璉」四部落，共推出5個深度遊程，包含：「貓公部落-拿～麼美生活浸在貓公」、「奇美部落-奇美原味！石頭火鍋吃起來」、「靜浦部落-『美』式男友力！來學靜浦阿美勇士秘技」，及「水璉部落-水璉獵人生活樂食」、「阿美生存術！水璉一日獵人體驗！」藉由深度體驗，細細品味部落風景、聆聽動人的部落生活故事，也有機會一起動手和部落族人學習傳統編織與文化手作、製作傳統石頭火鍋等，用心感受部落文化傳承的用心與溫柔。

#### 即日起開放報名 把握機會冬遊東海岸部落

2022精彩的「一烈！海派養成班」冬季部落遊程，自即日起至2023/1/15，四個部落，每週週二、週三、週四、週五開團，歡迎有興趣的朋友即刻登入各部落線上報名系統報名，相信參與今年三大旅遊主題遊程的旅人們，在深度感受阿美族的海派生活後，也能成為海派生活達人！報名及活動詳情請洽「一烈！海派過生活」粉專或官網。

## 2、其他工作項目露出

### 一烈！海派過生活形象廣告

配合東森新聞雲製作一烈海派過生活整體形象廣告，刊登於高鐵左營站。



### 部落觀光產業提升成果

#### **東海岸部落旅遊品質再提升**

##### **轄區三店家改造成果出爐 歡迎旅人迴遊東海岸**

東部海岸國家風景區管理處(以下簡稱東管處)，致力推動轄區內部落旅遊品質，2022年透過「東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫」，遴選出轄區內3間可常態運作的店家進行空間與設備需求改造，包含「出力釀酒業有限公司」完成遊客體驗及休憩區空間、「吉籟獵人學校」增加未來木作體驗設備及展售區空間裝設，以及「花蓮縣豐濱鄉社區發展協會」釀酒師培訓與7個釀酒空間環境改善等，透過部落民間力量與公部門資源的協力串連，讓未來造訪部落體驗的遊客享有更優質與完備的旅遊品質。

##### **東管處計畫挹注 協力推動東海岸部落旅遊品質**

東管處長期持續發展東海岸部落旅遊產業，為地方帶來多元的體驗經濟及永續觀光產業，期待吸引更多青年返鄉就業，其中推行的「東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫」，針對轄區內具備常態經營能量的部落店家、組織或業者，若有部落旅遊財務管理、產品定價、製程精進、體驗服務及組織型態轉變等輔導需求，皆可提出申請，經遴選後由東管處提供資源協力，進行一對一的協助，以提升經營品質，帶動部落旅遊產業永續發展。

##### **轄區部落三店家改造成果出爐**

今年(2022)年，透過自主提案，遴選出3個轄區店家，並針對各店家提出之空間環境與設備等內容需求進行協力改造與優化。位於台東都蘭部落的「出力釀酒業有限公司」，因原有環境空間容客數不足，針對現有28-30坪空間進行改善，完成遊客DIY體驗及休憩區空間的設置。位於花蓮的「吉籟獵人學校」，未來將開發木工工藝品伴手禮與木工體驗遊程，經本次計畫協力後，完成內部木作體驗設備及展售區空間的裝設；同樣位於花蓮的「花蓮縣豐濱鄉社區發展協會」，看見自身部落傳承與推廣部落釀酒文化的不足，也於本次計畫中，

培訓部落釀酒師的導覽技能，並經過集體討論後，完成軟硬體如一日釀酒遊程體驗、文宣設計以及部落 7 處釀酒空間環境之改善。

東管處處長林維玲表示：「透過東海岸部落觀光品質提升及行銷計畫，歡迎未來具備長期經營量能的霞需業者提案，藉由公部門的協力，協助部落推動觀光遊程中所需的軟硬體資源，提升東海岸部落觀光的旅遊品質外，進一步帶動部落旅遊產業活動與永續發展。」

### 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 1 預期實施工作進度表

執行工作項目		110 年度				111 年度			
月份	變更契約	2-5	6-9	10-12	1-3	4-6	7-9	10-11	
東部海岸部落觀光產業聯盟(海派聯盟)培力提升	擬定與管理執行聯盟運作機制 1 式		●	●	●	●	●	完成 1 式	
	聯盟大會 4 場	111 年契改為 9 場			累計 2 場	累計 4 場	●	累計 6 場	完成 9 場
	培力課程及共識會議 4 場	111 年契改為 20 場			累計 2 場	累計 9 場	●	累計 21 場	
	社群經營 48 式	111 年契改為 70 式			累計 20 篇	累計 22 篇	●	累計 39 篇	完成 70 篇
	交流學習活動 2 場	110 年契改為 1 場				規劃	●	細部規劃	完成 1 場
部落觀光產業經營能力提升	盤點與擬定遴選機制 1 式		初稿	累計 1 式	●	●	●	完成 4 式	
	產業經營能力提升 7 式	110 年契改為 4 式			●	●	累計 1 式	累計 2 式	完成 4 式
導覽解說員培訓與認證	持續追蹤與輔導 2 次			階段性成果	完成 1 次	階段性成果	●	階段性成果	完成 1 式
	優化未建置評鑑機制的部落 1 式			●	階段性成果	●	●	完成 1 式	
	共同、專業或客製化課程 40 小時		●	●	累計 20h	完成 64.5h			
	擬定背心發放與管理規則 1 式			初稿	完成 1 式				
	製作並頒發導覽解說背心 15 件				●	規劃與設計	●	完成製作	發放
	導覽品質檢視 6 次			●	累計 2 次	規劃	●	完成 6 次	
部落觀光行銷方案擬定與執行	部落觀光品牌視覺 1 式			完成 1 式					
	品牌產品開發製作 1 式(至少 300 份)	111 年契改為 185 份			●	規劃	●	完成製作	
	網站建置與維運 1 式			●	初步規劃	細部規劃	●	階段性成果	完成 1 式

	官導覽解說資訊維護更新 1 式			●	階段性成果	●	●	階段性成果	完成 1 式
	品牌公關媒體 6 則			●	階段性成果	階段性成果	●	累計 3 則	完成 8 則
進度查核			第一期 110/4	第二期 110/8/ 16	第三期 110/11 /15	第四期 111/2	第五期 111/7		第六期 111/11 /15

## 二、 預定進度查核點

表 3-1 2 預定進度查核表

進度查核點	預期進度
第一期：工作計劃書 ( 決標日起 40 日曆天 )	全案工作之執行期程與預定工作內容說明
第二期：110 年期中工作報告書 ( 工作計畫書通過 120 個日曆天 )	擬定與管理執行聯盟運作機制初稿、盤點與擬定遴選機制、持續追蹤與輔導階段性成果、東海岸部落導覽解說背心發放規則初稿、東海岸部落導覽解說輔導與培訓階段性成果、部落觀光行銷方案擬定與執行階段性成果
第三期：110 年期末工作報告書 ( 110 年 11 月 15 日 )	完成擬定聯盟運作機制與管理執行階段性成果、聯盟大會累計 2 場次、培力課程或共識會議至少 1 場次、社群經營規劃累計 20 篇、各部落 1 次追蹤輔導會議、優化未建置評鑑機制的部落階段性成果、共同、專業或客製化課程累計 20 小時、東海岸部落導覽解說背心發放與管理規則、導覽品質檢視 2 次、品牌視覺運用操作手冊、網站建置與維運初部規劃、官網導覽解說資訊即時維護更新階段性成果、品牌公關媒體階段性成果
第四期：111 年期中工作報告書 ( 110 年期末工作報告書通過 90 個日曆天 )	聯盟運作管理執行階段性成果、111 年聯盟大會 1 場次、培力課程或共識會議累計 2 場次、社群經營規劃累計 25 篇、111 年交流學習活動初步規劃、產業經營能力提升累計 1 式、111 年各部落追蹤輔導會議階段性成果、共同、專業或客製化課程累計 25 小時、111 年導覽品質檢視規劃、品牌產品開發細部規劃、網站建置與維運細部規劃、111 年品牌公關媒體規畫
第五期：111 年期末工作報告書 ( 111 年期中工作報告書通過 120 個日曆天 )	聯盟運作管理執行階段性成果、培力課程或共識會議累計 3 場次、社群經營規劃累計 30 篇、111 年交流學習活動細部規劃、產業經營能力提升累計 2 式、111 年各部落追蹤輔導會議階段性成果、優化未建置評鑑機制的部落 1 式、共同、專業或客製化課程累計 35 小時、製作並頒發導覽解說背心階段性成果、111 年導覽品質檢視累計 4 次、部落觀光品牌視覺、網站建置與維運階段性成果、官網導覽解說資訊即時維護更新階段性成果、111 年品牌公關媒體階段性成果
第六期：期末報告 ( 111 年 11 月 15 日 )	完成本案所有工作項目

## 成果報告

( 期末審查通過後 10 日內 )

期末審查定稿後，提送成果報告書 4 份及相關電子檔案。成果報告書以 A4 中文橫式書寫，並提供可編輯文件應支援 ODF 文書格式。另將成果報告書及相關成果資料(含簡報、照片、錄影、影片、宣導品資料等)彙整製作成資料光碟或隨身(硬)碟，專案所拍攝之影片、圖片、文宣品製作原始檔須至少應以 PNG 格式(或更高格式)保存圖像素材，以 AAC 格式(或更高格式)編碼音訊素材。

## 貳、計劃全程質化及量化效益

### 一、質化效益

#### (一)地方產業振興

##### 1. 增加部落的品牌度與能見度

透過「一烈！海派過生活」品牌網站及粉絲專頁共同行銷部落旅遊，同時增加部落的能見度。

##### 2. 在地社區活化，增強地方認同感

導覽員培訓課程中安排「田野方法概述及導覽解說素材轉化」培養部落自主挖掘部落故事，而在各部落的課程中皆包含部落文化學習相關的課程，透過這些課程內容除了增進自己的姐說能力，也增加地方認同感。

##### 3. 吸引部落青年回鄉創業

110 年通過導覽解說人員培訓及評鑑之青年，包含如下：

靜浦部落：陳○豪

奇美部落：郭○妹、田○妹、柯○妹

比西里岸部落：林○諭

都歷部落：葉○幸、鍾○琪

都蘭部落：蘇○翔、張○汀

#### (二)行銷推廣東海岸部落觀光

##### 1. 創新行銷推廣模式，開拓多元客群

由海派聯盟成員共同推出「一烈！海派養成班」企劃，各部落於平日推出針對散客的遊程，並降低成團人數，進而擴展散客客群。

#### (三)提升部落導覽解說品質與內涵

##### 1. 優化部落導覽解說能力

導覽解說員培訓機制滾動式調整，因應導覽解說員程度進行訓練。

2. 部落文化及故事內容記錄、典藏、索引  
靜浦、奇美、比西里岸部落更新導覽解說劇本，納入新的遊程項目，在編及過程中同時也紀錄下部落的文化故事。
3. 提供部落導覽解說員內部訓練之工具  
製作都蘭及貓公部落導覽解說劇本，作為後續培訓之工具。

## 二、量化效益

表 3-13 量化效益表

評估指標	計劃全程 量化效益	計劃全程達成量化效益
指定 指標	擬定與管理執行聯盟運作機制 1 式	1 式 聯盟章程草案 1 式 聯盟運作小組成立及基本共識
	聯盟大會(聯盟運作小組)9 場	9 場 聯盟大會 2 場、聯盟運作小組會議 7 場
	培力課程及共識會議 20 場	21 場 培力課程 1 場、共識會議 20 場，共計 110 人次
	社群經營 70 式	70 篇 包含 68 篇貼文、2 篇直播
	交流學習活動 1 場 (20 人)	1 場(20 人) 1 場次 20 人，安排前往宜蘭南澳交流
	盤點與擬定遴選機制 1 式	1 式 盤點 1 式(附件二)，遴選機制 1 式
	產業經營能力提升 4 式	4 式 1. 都蘭部落-製作導覽解說劇本及建置導覽解說員認證機制 2. 出力釀-體驗空間氛圍營造 3. 吉籟獵人學校-木工坊氛圍營造 4. 豐濱社區發展協會-釀酒空間及釀酒節
	持續追蹤與輔導 2 次	每年 2 次 110 年拜訪新社、靜浦、奇美、比西里岸、都歷各 2 次，南竹湖、水璉各 1 次。 111 年拜訪新社、靜浦、奇美、比西里岸、都歷、都蘭各 2 次。
	優化未建置評鑑機制的部落 1 式	1 式 貓公部落製作導覽解說劇本 1 式。
	共同、專業或客製化課程 40 小時	64.5 小時 共同課程 4 小時、客製化課程
	擬定東海岸部落導覽解說背心發放與管理規則 1 式	1 式 完成 1 式

	製作並頒發導覽解說背心 15 件	30 組	完成製作帽子、認證標章、名牌各 30 份
	導覽品質檢視 6 次	6 次	新社、奇美、靜浦、比西里岸、都歷、都蘭各 1 次
	部落觀光品牌視覺 1 式	1 式	完成「一烈！海派過生活」品牌視覺 1 式
	品牌產品開發製作 185 份	185 份	製作海派帽子 185 份
	網站建置與維運 1 式	1 式	完成「一烈！海派過生活」網站 1 式
	官網導覽解說資訊即時維護更新 1 式	1 式	拍攝 18 支導覽人員介紹影片，並依照 110 年評鑑結果更新官網資訊。 「一烈！海派過生活」形象影片 1 支
	品牌公關媒體 6 則	8 則	網紅宣傳影片 4 則、新聞稿 3 則、廣告燈箱 1 則
自 定 指 標	「一烈！海派過生活」粉絲專頁人數 1.5 萬人	2,125 人追蹤	-
	「一烈！海派過生活」官方網站瀏覽數 10 萬人次	-	-

### 三、未來規劃建議

#### (一) 東海岸部落觀光產業聯盟

##### 現況面對的問題

##### 1. 主動性/積極性問題

自 109 年起，透過訪談各個部落單位，大家都有意願合作串聯，但缺乏主動主導的人，因為要串聯起各部落，需要花費大量時間及精力做溝通協調，但以各部落現況來說，目前最大的問題就是人力短缺，光是應付各自部落中之事務已自顧不暇，因此沒有人有能力跳出來主導、執行、推動相關事宜。

##### 2. 經費問題

若要推動聯盟的合作，需要有專案執行推動的人，但由於各部落目前對於聯盟的合作模式還處於實驗性階段，部落未做好投入資金的準備，若無政府經費支援將無法運作。

##### 3. 沒有必要性及約束力

現階段而言，參與聯盟運作小組的部落皆出於全自願。但實際而言，若無搭配本年度計畫行銷資源，參與聯盟運作小組之部落將無任何實質收穫。

## 未來建議

1. 透過管處計畫先行協助聯盟運作  
以現階段而言，聯盟仍需要有專門的人協助溝通、執行相關事務，無法自主運作，因此建議仍由管處之計畫先行提供聯盟夥伴相關資源。
2. 先以共同行銷聯盟運作小組為主要目標  
聯盟運作小組雖以進行商業合作為最終之長遠目標，但以各部落參與聯盟運作小組事務之狀態看來仍需很長的時間，因此短期內，仍應將共同行銷做為聯盟的主要目標。
3. 以海派聯盟運作小組的名義，加強部落與旅遊同業間的交流  
透過聯盟運作小組辦理媒合會，對內與區域內的民宿業者；對外與旅行社等進行交流，醞釀未來合作可能。

## (二) 導覽解說員培訓與認證

1. 培訓工具的產出及更新  
**問題**：對於完全沒有經驗的新進導覽員來說，解說劇本是最有效的培訓工具，但過往解說劇本的產出皆由執行團隊採集、彙整、編輯，導覽員並無參與其中，這樣的產出方式導致導覽員對於劇本內容不熟悉、沒情感。  
**建議**：未來可以透過更完整的田野調查訓練後，讓導覽員進行劇本內容的採集及彙整，而執行團隊協助編輯排版，這也有助於後續導覽員可自主更新解說劇本的能力及意願。
2. 評鑑機制滾動式調整  
**問題**：各部落實施評鑑之期程不一，使授證期程延遲；兩年一制使導覽員短期間重複考核及上課，對機制疲乏。  
**建議**：重新擬定評鑑機制，以每年固定時間開設固定課程的方式進行培訓，並改為三年一制。  
◇ 導覽員培訓週期說明  
第一年\_培訓（共同或客製化課程）→完成認證機制（依各部落機制）  
→取得資格  
第二年\_複訓（依部落機制）→取得資格  
第三年\_複訓（由執行團隊規劃複訓內容，課程、觀摩、考試等）→取得資格  
◇ 每年課程開設說明

1~4 月開設培訓課程

5~6 月完成評鑑及複訓課程，執行團隊公布合格名單

7~12 月上線服務

3. 品質檢視機制

透過第三方進行品質檢視，可獲得部落真實狀況接待遊客的狀況，而品質檢視後，建議提供結果及分析給部落，讓部落進行改善，亦可針對較為不足的地方透過評鑑制度加強（例如開設課程或納入評鑑項目）。