

高雄市旅行商業同業公會（函）

公會地址：(801)高雄市前金區市中一路167號5樓
電話：(07)241-3881

受文者：全體會員旅行社

速別：最速件

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國104年05月04日

發文字號：高市旅行(104)本字第139號

主旨：為受理加入「台灣觀巴」系統申請作業一案，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光局104年4月28日觀旅字第1045000679號函辦理。
2. 該局規劃新增25條旅遊路線納入「台灣觀巴」系統服務，自即日起受理旅行業者就新增公告路線區域，規劃細部產品，並請依計畫書件格式於申請作業須知所載收件期限前報請該局審核。
3. 請會員旅行社加入申請，俾拓展當地觀光旅遊。
4. 檢附該局「台灣觀巴」申請作業須知及工作計劃各一份供參。

理事長

沈本立

「台灣觀巴」工作計畫

交通部觀光局

壹、計畫目的

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

貳、「台灣觀巴」簡介

一、「台灣觀巴」定義：

由地區旅行業者依據本計畫，規劃設計具備服務品質、操作標準及品牌形象的套裝旅遊行程，提供國內外觀光客從飯店、機場到臺灣各觀光地區之便捷、友善且具固定行程的導覽旅遊服務。

二、「台灣觀巴」系統特色及宣傳主軸：

強調以「深度旅遊」為特質，以「豐富、便捷及多元」為特色，豐富（包含人文古蹟、自然風光等行程）、便捷（提供自該路線區域之機場、車站、捷運站等重要交通據點或飯店接送旅客去程及回程之專人專車全程運輸服務）及服務類型多元化（導覽、餐飲或住宿等服務皆包含在內，產品兼具層次及深度）。

台灣觀巴 天天出發 遍遊台灣

全台熱門旅遊路線	一網打盡
車資門票解說保險	一票搞定
毋需開車輕鬆旅遊	一路暢快
專業導覽優質服務	一路陪伴
遊山玩水知性感性	一遊難忘

三、「台灣觀巴」系統參加對象：

臺灣各地區有意願經營「台灣觀巴」之旅行業者或旅行業者聯盟（以下簡稱業者）。

四、行程設計原則：

需具備國際市場潛力，先設計半日或 1 日遊之基礎行程後；再進一步評估市場及顧客反映，並融合時令觀念（例如：阿里山路線可配合 4 季景色變換，分別設計夏季日出雲海及春季櫻花行程等），豐富行程內容。

五、「台灣觀巴」軟、硬體需求

（一）「台灣觀巴」車輛

合法之營業用交通工具，每一路線行程至少需有 1 台車體外觀配合產品主題彩繪，且符合相關公路監理法規，車上並須配有基本解說及導覽設備（如麥克風、電視機、放影機或影音光碟機）。

（二）統一形象識別標誌

由本局授權或提供「台灣觀巴」（TAIWAN Tour Bus）證明標章，作為「台灣觀巴」之認證專用名稱及標誌，並應用於車輛車體內外、場站、文宣及相關物品上。

（三）駕駛人員

具有合格駕駛執照之優良駕駛，並著「台灣觀巴」服務背心。

(四) 服務人員

每輛「台灣觀巴」需提供隨車服務，並於接待國外旅客提供具備英語或日語解說能力人員，口齒清晰，並著「台灣觀巴」服務背心，服務項目如下：

- 一、 遊程介紹與服務。
- 二、 隨車景點解說。
- 三、 定點導覽解說。
- 四、 文宣、摺頁之提供及內容介紹。
- 五、 協助本局進行旅客問卷調查。

(五) 客服人員

客服人員泛指經由業者所提供之服務（訂位）電話或網路等通路，與旅客直接應對之第一線人員，需具備高素質之客服技巧及能力，以提供高品質之旅遊諮詢、訂位及申訴回應等服務。

叁、「台灣觀巴」建置執行

一、申請審核階段：

- (一) 為利「台灣觀巴」行程符於旅遊市場需求，依本局所訂「台灣觀巴」路線規劃架構中尚未有業者經營之路線區域（如附件 1），或配合觀光發展政策之重點推廣區域，並得依業者推廣觀光所需，由本局公開徵選營運業者，於每年 4 月份及 10 月份受理申請，並視業者提出路線規劃需求，由本局另行受理審核之。
- (二) 由業者向本局提報「台灣觀巴」(TAIWAN Tour Bus) 計畫書（格式如附件 2）。
- (三) 經本局依業者所提計畫書內容（包含軟硬體設施等）進行審核評估同意後，依本局指定時間加入「台灣觀巴」系統，並簽訂「台灣觀巴」合作備忘錄（如附件 3），備忘錄有效期間原則以 1 年為一輔導週期，原則自次年元月 1 日至該年 12 月 31 日止，惟得視本局需求調整之。

二、開航準備階段：

- (一) 車輛準備：業者所營每條路線至少需 1 部車輛配合車體彩繪，並加繪「台灣觀巴」(TAIWAN Tour Bus) 證明標章。
- (二) 服務人員訓練：由業者遴選人員自行訓練，另配合參加本局辦理之相關解說服務訓練等。
- (三) 宣傳準備：業者配合本局進行整合文宣印製、網站建置、聯合行銷、召開記者會等工作。

三、業者經上述階段加入本局所輔導之「台灣觀巴」系統后，除非經「伍、查核及退場」程序退出該路線營運，否則該路線將不再受理新業者加入；惟倘為推廣觀光所需，倘經該路線營運業者同意，得由本局進行審核評估同意後，開放業者加入「台灣觀巴」系統，並聯營該路線。

肆、「台灣觀巴」輔導

一、年度總檢討會議

- (一) 預定每年 10 月份前召開，以檢討當年營運狀況，並研訂次年本局輔導重點工作及業者配合事項，並重新簽訂次年之「台灣觀巴」合作備忘錄。
- (二) 會議前得由本局請各業者提出營運報告，內容包含：
 1. 當年營運成果：各項目皆須檢具具體資料以充分說明。
 - (1) 業者自行努力之宣傳促銷工作：剪報、照片等資料。
 - (2) 同業與異業合作成果：合作名單、合作契約等資料。
 - (3) 配合相關政府或民間單位活動之專案。
 - (4) 當年度運量統計資料。
 2. 次年營運計畫：路線調整、營運目標及預定之宣傳促銷工作。
 3. 建議本局輔導事項。

二、不定期輔導會議：依本局需要辦理。

三、本局輔導項目：原則以通盤性、整體性之輔導為主，惟可視業者經營成效，針對績效良好之個別業者所提請之要求，經評估核可後進行輔導或補助。

- (一) 由本局授權及提供業者「台灣觀巴」證明標章及服務背心。
- (二) 國內外宣傳及媒體行銷（如：平面、廣播及電視媒體採購、必要之整體記者會等）。
- (三) 多語文整合文宣、網頁及各式宣傳品製作（如：海報、摺頁架等）。
- (四) 服務人員基礎訓練。
- (五) 提供本局輔導意見。
- (六) 輔導所有加入「台灣觀巴」系統業者成立共同營運之組織，並輔導協助該組織相關運作及宣傳行銷工作。
- (七) 依「交通部觀光局補助台灣觀巴宣傳行銷及提昇服務品質要點」審核及核定業者所申請之補助事項。

四、業者應配合事項

- (一) 經營模式：除因天災或其他不可抗力因素導致無法繼續行駛外，業者不可無故停止「台灣觀巴」服務，且需於前述因素發生後 3 日內，應立即以書面敘明理由通知本局；後於前述因素消失後，立即復駛同時以書面通知本局，俾便本局公告週知。
 1. 天天出發：不可設定最低成行人數之門檻限制，且不得推卻旅客之報名。
 2. 人數門檻：設定成行之門檻人數，最多以 4 人成行為限。
- (二) 配合本局輔導意見及相關策略決定。
- (三) 確實提供「台灣觀巴」所需之軟、硬體。
- (四) 確實要求各業務人員配合本局相關宣傳行銷活動。
- (五) 確實配合本局營運及業務查核作業並辦理自我查核：
 1. 本局營運及業務查核作業：詳見「伍、查核及退場」。

2. 業者自我查核：業者應依查核表所訂項目（如附件 4），於每日行車前由司機及服務人員進行自我查核並確實填寫後，當日放置於車上顯眼處，以供民眾及本局查核人員營運查核用，隔日後請妥善收存以備本局業務查核用。

（六）配合本局要求之例行工作：

1. 旅客問卷調查：分中、英及日文問卷（如附件 5、6、7），當月有效問卷回收率需達當月旅客運量之 30%，並依本局要求之時間寄送至國民旅遊組進行資料分析。
2. 每月運量統計表：於每月 10 日前提報前 1 月運量資料，格式如附件 8。

（七）除本局同意之協助外，需自負盈虧。

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

（九）不得以「台灣觀巴」名稱、產品、相關附屬物及貼有「台灣觀巴」證明標章之車輛，從事不當之使用，或未經本局同意之營業行為。

（十）將本產品搭配或組合其他非本局核定之行程，進行行銷或銷售時，需明確區隔。

伍、本局查核及業者退場機制

- 一、營運查核：本局得派員不定期無預警電話測試或實際搭乘各路線，以查核營運及訂位等相關服務。
- 二、業務查核：本局得定期或不定期前往業者經營之「台灣觀巴」營業處所或業務人員執行業務處所檢查業務，業者或其執行業務人員應備妥相關營運詳細資料（如旅客保險名單、出車證明、旅客問卷、自我查核表等）及其他業務有關之報告或文件，並據實陳述辦理業務之情形，不得拒絕。
- 三、業者退場機制：於發生以下情況時，由本局以行政程序方式提請該業者退出「台灣觀巴」系統，並停止使用「台灣觀巴」證明標章之權利。
 - （一）營運期間 1 年內，除產品係針對國外觀光客設計之「台灣觀巴」路線產品外，針對平均月遊客量不足 100 人之路線，經檢討已無成長空間及繼續營運之效益者。
 - （二）經本局派員不定期無預警電話測試或實際搭乘各路線，除因天災等不可抗力因素致無法行駛之情形外，連續 3 次測試結果不符合規定者，將提請自「台灣觀巴」系統中退出。
 - （三）經分析該旅遊產品市場反應或問卷調查後，該旅遊產品服務績效不佳者。
 - （四）該旅遊產品供給面整合不佳、宣傳促銷工作效果不佳、或同一旅遊產品市場內相對競爭力薄弱者。

- (五) 業者無意繼續經營「台灣觀巴」，需於停駛前一個月以上時間，以書面敘明理由向本局提出，經本局同意後退出「台灣觀巴」系統。
- (六) 經溝通協調後，業者仍無法配合本局之輔導者。
- (七) 其他違反本計畫所訂事項，如相關軟、硬體需求，經要求限期改善，逾期未改善者。
- (八) 經本局辦理「台灣觀巴」路線查核作業，成績未達本局要求（60 分）者。
- (九) 「台灣觀巴」路線查核項目：

項目	配分	評分方式
1. 電話查核	10	依問項結果分別給分（如附件 9）
2. 搭乘查核	50	依調查結果分別給分（如附件 10）
3. 問卷	30	依調查結果分別給分
4. 例行工作	10	配合本局辦理觀光推廣
總分	100	未達 60 分則符合退出條件

陸、爭議處理

- 一、 爭議：由本局提請業者退出「台灣觀巴」系統，並停止使用「台灣觀巴」證明標章，致業者不服，以及其他有關標章使用而發生之爭執。
- 二、 本局處理爭議時，應依法令及相關規定，考量公共利益及公平合理，本誠信和諧，盡力協調解決之。其未能達成協議者，得以下列方式處理之：
- (一) 由本局組成審議小組受理，並為適法之處置。
- (二) 提起民事訴訟。
- (三) 依其他法律申（聲）請調解。
- (四) 依雙方合意之其他方式處理。
- 三、 本規範及相關約定以中華民國法律為準據法，並以本局所在地之地方法院為第一審管轄法院。

附件 1：「台灣觀巴」路線規劃架構

重點推廣旅遊線及區域	行程名稱及主要內容
	半日或一日行程
北部海岸旅遊線	北海岸、野柳
	東北角海岸、金瓜石、九份
臺北都會區（國際市場）	臺北市內：故宮、中正紀念堂…
	臺北夜景：101 大樓、龍山寺…
	陽明山國家公園、溫泉…
	烏來、三峽、鶯歌…
蘭陽北橫旅遊線	慈湖、大溪
	石門水庫、宜蘭礁溪、太平山、冬山河…
桃竹苗旅遊線	新竹科學園區、玻璃工藝博物館…
	北埔、內灣老街、泰安、南庄…
	雪霸國家公園、觀霧…
脊樑山脈旅遊線、日月潭旅遊線、中彰地區	日月潭、埔里、清境農場…
	谷關、鹿港、八卦山、溪頭、集集…
阿里山旅遊線	阿里山、奮起湖、達娜伊谷…
雲嘉南濱海旅遊線	臺南市各古蹟景點、七股鹽山、鹽業博物館、曾文溪口黑面琵鷺…
高雄都會區（國際市場）、高屏山麓旅遊線	高雄市區、高雄市夜景：愛河、夜市
	茂林、旗津、美濃、寶來、不老
恆春半島旅遊線	墾丁旅遊線
	大鵬灣
花東旅遊線	花蓮、臺東：太魯閣、花東縱谷…
離島旅遊線	澎湖
	金門
	馬祖
觀光產業	主題樂園、觀光工廠、休閒農場…

附件 2：申請加入「台灣觀巴」(TAIWAN Tour Bus) 計畫書格式

壹、業者或聯盟名稱

貳、產品內容：**本項目內容將引用於相關文宣品製作，內容需以旅客角度提供**

項目		範例
代表旅行社基本資料： 名稱、(購票) 電話、傳真、網址、地址及 E-mail		略
路線 1	路線名稱	北部海岸線
	類型	1 日遊
	出發時間	AM08：00～09：00
	成行人數	2
	集合地點	XX 車站、飯店大廳
	費用 (加註相關事項)	? 0 0 元 (本費用包含及不含項目，如 住宿 、午餐、「台灣觀巴」車資、2 0 0 萬契約責任險等事項)
	導覽服務	1. 中文 2. 英文 3. 日文
	行程及注意事項 請註明經營模式，如：各景點停留時間、各景點開放時間 (星期一休館不開放) …	基隆港—野柳—…… 註：黃金博物館每月第一個星期一固定休館日
行程景點簡介		1. 基隆：… 2. 野柳：野柳的岩石奇景，是由…
視需要增加其他路線內容…		

參、營運績效：歷年營運成果及相關佐證資料。

肆、營運計畫：包含 1. 供運作之車輛數量及型式；2. 提供服務內容；3. 經營構想、異業整合、產品宣傳及通路推廣等。

伍、建議本局輔導事項。