

# 暫歇借問，暢遊澎湖

在澎湖發現「相借問」的臺式熱情

成果報告書



澎湖縣政府旅遊處 2016年6月

# 目錄

目錄	1
申請表	3
授權書	6
<b>壹、背景說明</b>	<b>7</b>
一、前言	
二、面對課題及解決對策	
<b>貳、推動策略及創新性</b>	<b>10</b>
一、SWOT 分析	
二、建構遊客服務層級，趨近遊客需求	
三、全面提升觀光旅遊服務品質，在澎湖感動	
四、結合地方特色產業發展，另類創新行銷澎湖之美	
<b>參、部門、跨領域合作機制</b>	<b>17</b>
一、交通部觀光局領軍擴及全台	
二、天下雜誌操刀意象明顯	
三、全台佈局觀光形象塑造	
四、友善澎湖形塑嶄新氣象	
<b>肆、社區居民與市民參與</b>	<b>22</b>
一、為民服務的管道	

二、觀光資源充分運用	
三、健康友善大家一起來	
<b>伍、相關成果與成效</b> .....	<b>23</b>
一、經費挹注創新意	
二、遊客的認同與友善的形象	
三、社區意象大加分	
<b>陸、永續維護管理機制</b> .....	<b>30</b>
一、營運管理主體	
二、營運管理及維護事項	
三、定期參訪	
<b>柒、其他特色</b> .....	<b>32</b>
一、配合年度大型活動加強宣導	
二、宣傳小物力量大	
三、專屬網站宣傳無遠弗屆	
四、人文體驗旅遊分享	
<b>捌、結語</b> .....	<b>36</b>

## 第八屆台灣健康城市暨高齡友善城市獎項評選申請表

申請單位：澎湖縣政府

撰寫者：林麗卿

### 聯絡資訊

聯絡人姓名：林麗卿

地址：澎湖縣馬公市治平路 32 號

手機：0910276649

電話：06-9268543

傳真：06-9264710

E-mail：a5566@mail.penghu.gov.tw

申請類別（每份申請表，限勾選單一申請主題）：

（一）卓越獎：

#### A. 健康城市

1.縣市類      2.鄉鎮市區類

#### B. 高齡友善城市

1.縣市類

（二）創新成果獎：

#### A. 健康城市

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1.健康政策獎－公共政策              | <input type="checkbox"/> 2.健康環境獎－都市規劃與環境建置  |
| <input type="checkbox"/> 3.健康生活獎－健康生活              | <input type="checkbox"/> 4.健康永續獎－低碳、綠能永續城市  |
| <input type="checkbox"/> 5.健康產業獎－藝文休閒與創意產業         | <input type="checkbox"/> 6.健康心理獎－心理健康促進     |
| <input type="checkbox"/> 7.健康安全獎－城市與社區安全           | <input type="checkbox"/> 8.健康平等獎－健康平等       |
| <input checked="" type="checkbox"/> 9.健康特色獎－營造健康城市 | <input type="checkbox"/> 10.智慧城市獎-資訊科技與技術應用 |

#### B. 高齡友善城市

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1.敬老獎－敬老與社會融入     | <input type="checkbox"/> 2.親老獎－社會參與    |
| <input type="checkbox"/> 3.無礙獎－無障礙與安全的公共空間 | <input type="checkbox"/> 4.暢行獎－交通運輸    |
| <input type="checkbox"/> 5.安居獎－住宅          | <input type="checkbox"/> 6.連通獎－通訊與資訊   |
| <input type="checkbox"/> 7.康健獎－社區及健康服務     | <input type="checkbox"/> 8.不老獎－工作與志願服務 |
| <input type="checkbox"/> 9.高齡友善特色獎         |  |

（三）傑出貢獻獎：

1.公部門      2.專家學者

摘要（限 800 字內，內容建議包含背景說明、推動方式及創新性、跨部門、跨領域合作機制、市民參與機制與參與度、成果與成效、永續維護與評估機制）：

#### 背景說明：

目前澎湖縣政府在觀光行銷方式以網站、DM、報章雜誌等為主，對於中老年長者的觀光旅遊諮詢環境的開發，為加強立即性的台式服務成長，透過借問站附掛觀光旅遊相關服務產業的設置，將減少休閒旅遊阻礙程度，擴大在地體驗旅遊的成效，協助社會大眾對澎湖觀光旅遊環境的認知頗多助益。

#### 推動方式及創新性：

由澎湖縣政府及澎管處推薦設置「借問站」據點，加強執行：

- 〈1〉透過澎湖逍遙遊網站及沿著菊島旅行網站每年 300 萬人次流量進行借問站網路推廣。
- 〈2〉透過各據點臉書社團 3 萬人進行臉書借問站服務。
- 〈3〉搭配網路借問站與實體借問站，提供更完整的服務。
- 〈4〉設置點散步地圖與導覽簡介，方便遊客攜帶資訊離開。
- 〈5〉辦理小型園遊會或配合年度計畫成果展，宣導品之製作及發送。
- 〈6〉增加建設處無障礙旅館及農漁局公園健康步道訊息，充實借問站地圖及工作手冊。

#### 跨部門、跨領域合作機制：

- 〈1〉中央及單位宣傳計畫在網路及平面媒體消息露出。
- 〈2〉本縣各借問站。
- 〈3〉本縣一般民眾及國內外遊客。

#### 市民參與機制與參與度：

除每年來澎約百萬人次遊客外，縣內約 6 萬人次的平日健康生活方式營造，我們持續加強鼓勵中高齡遊客善用借問站，提供一個在旅遊途中可以充足資訊

交流、可以休憩補充能量及可以發現旅遊新鮮事的最佳場所，讓台灣觀光產業漸漸衍生出友善、親切、熱忱、高品質服務態度。

#### 成果與成效：

- 〈1〉增加觀光遊客及在地高齡者對澎湖旅遊之服務質感。
- 〈2〉澎湖人文慢空間未來將內部充實導向在地文化人文與創意設計的兩個方向，幫助遊客吸收更完整的旅遊內涵。
- 〈3〉澎湖全島面積為 126.8641 平方公里，達到每 8.5 平方公里即有 1 家「借問站」之服務涵蓋率。

#### 永續維護與評估機制：

為使「借問站」永續經營，除提供遊客更多元的旅遊資訊及如廁、奉茶、WiFi 等服務外，未來實體據點除提供遊客問路，將配合地方節慶廣泛行銷宣傳，以促進借問站的功能走向更活潑，更互動，更在地，協助遊客吸收更多元更完整的旅遊內涵。而每年定期由中央輔導單位及在地推薦單位的訪視，將促進「借問站」維持良好的運作模式，針對觀光遊客及在地高齡者，提升觀光旅遊服務質感。

# 台灣健康城市聯盟

## 第八屆台灣健康城市暨高齡友善城市獎項評選稿件授權書

本授權書所授權之著作，為授權人在台灣健康城市聯盟第八屆健康城市暨高齡友善城市獎項評選投稿稿件。

題目：暫歇借問 暢遊澎湖

提報單位：澎湖縣政府

立書人同意非專屬、無償授權台灣健康城市聯盟，將上列全文資料以數位化等各種方式重製後收錄於聯盟網站及刊物，透過網際網路、無線網路或其他公開傳輸方式提供第三人進行線上檢索、瀏覽、下載、傳輸及列印。

● 立書人擔保本著作為立書人所創作之著作，有權依本授權書內容進行各項授權，且未侵害任何第三人之智慧財產權。

立書人：澎湖縣政府旅遊處

簽名：



中華民國 105 年 7 月 4 日

## 暫歇借問，暢遊澎湖/在澎湖發現「相借問」的臺式熱情

### 壹、背景說明

#### 一、前言

為了回應臺灣人「相借問」的臺式熱情，交通部觀光局特別與在地特產店、便利商店、民宿飯店、旅行社、觀光工廠、博物館以及派出所等單位合作推出「借問站」。「借問站」示範點，必須能同時提供「友善、便利、貼心」的旅遊服務，門口將設有「借問站」識別，可以提供簡易的旅遊諮詢服務、推薦在地特色，並設有 QRcode 引導至雲端提供各項旅遊服務。期待藉由交通部觀光局、縣市推動單位與在地借問站合作，共同營造臺灣友善的旅遊環境，提升觀光旅遊服務品質。澎湖縣政府 104 年推薦本縣沿著菊島旅行人文慢空間、全家便利商店澎湖七美店、全家便利商店澎湖望安店、全家便利商店澎湖馬公店、全家便利商店澎湖湖西店；105 年推薦澎坊免稅商店、星月灣田媽媽海料理餐廳、7-11 澎湖外垵店、澎湖縣馬公菜園社區發展協會設置澎湖旅遊「借問站」，提供來澎觀光客親切的觀光旅遊簡易諮詢服務、洗手間借用服務、免費飲水、地圖資訊牆、無線 WiFi 上網服務〈部分〉等，這樣的服務對高齡遊客尤其重要。







## 二、面對課題及解決對策

目前澎湖縣政府在觀光行銷方式以網站、DM、報章雜誌等為主，對於中老年長者的觀光旅遊諮詢環境的友善開發，為加強立即性的臺式服務成長，透過借問站附掛觀光旅遊相關服務產業的設置，將減少休閒旅遊阻礙程度，擴大在地體驗旅遊的成效，朝向通暢無礙的觀光旅遊環境建置確立「點」範。

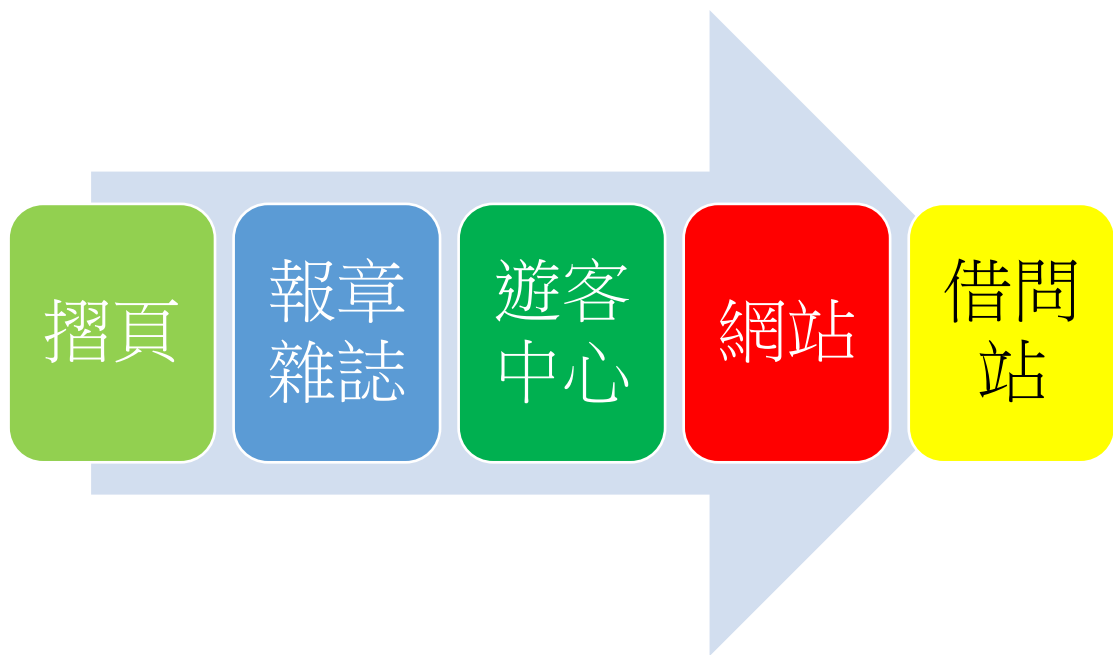


圖 6、不斷推陳出新的行銷方式

### 貳、推動策略及創新性

#### 一、SWOT 分析

## Strength

### 列出內部優勢：

- ◎ 「借問站」服務有長期經營期程的規劃。
- ◎ 「借問站」的設置，完全以服務大眾，建置友善無礙的觀光旅遊環境為宗旨。
- ◎ 搭配各項旅遊生理需求服務，將提升「借問站」服務大眾的功能。

## Weakness

### 列出內部劣勢：

- ◎ 申請單位需長期提供「借問站」DM，因各「借問站」無控管機制，將造成一筆不小的行銷經費負擔。
- ◎ 「借問站」經營模式若長期沒有變化，將使承辦人員與各「借問站」之間缺乏有效溝通而形同虛設。
- ◎ 「借問站」承辦人員更迭後，接任人員無法真正溶入各「借問站」建置的精神。

## Opportunity

### 列出外部機會：

- ◎ 經過「借問站」專屬網站宣導，成功塑造良好的建置目的。
- ◎ 經過相關行銷活動推廣，使大眾對「借問站」具備良好的認知。
- ◎ 由於觀光旅遊市場的熱絡，帶動「借問站」服務平台的需求，尤其深山海邊人煙稀少的地方，更見「借問站」的需要。
- ◎ 因為「借問站」的良好形象有助配合商家的形象，因此商家的參與度漸漸提高。

## Threat

### 列出外部威脅：

- ◎ 澎湖觀光旺季期限每年4月至10月，11月至隔年3月，許多產業呈現休息狀態。
- ◎ 澎湖餐飲、民宿、租車等產業規模均以家族式經營為主，無多於能力顧及櫃檯服務層面的問題。
- ◎ 以連鎖商店營運方式的產業，總公司為顧及產業形象，對於擴大服務層面，有相當興趣，惟操作面的員工則興趣缺缺，甚至不願意增加「借問站」功能的服務。

圖 7、「借問站」SWOT 分析圖

經分析結果發現，大眾對觀光旅遊無礙環境的建置都有一致的需求，尤其在深山海邊人煙稀少的地方，「借問站」的設置

可以直接排除遊客生理需求的不便利性，同時發展出遊客對觀光旅遊環境無礙的讚賞，這是國家或地方在觀光建設發展上迫切需要達成的一個環節。

## 二、建構遊客服務層級，趨近遊客需求

(一)第一級觀光旅遊服務系統：由澎湖縣政府旅遊處及交通部觀光局澎湖國家風景區管理處所組成，以縣市區域為單位，進行地方整體性觀光建設規劃發展。

(二)第二級觀光旅遊服務系統：建置澎湖馬公機場旅遊服務中心及澎湖海洋地質公園中心 2 處，提供國家風景區旅遊資料、簡報或多媒體展示、解說集相關諮詢服務等。

(三)第三級觀光旅遊服務系統：截至 105 年底將完成建置夢砌民宿、沿著菊島旅行人文慢空間、全家便利商店澎湖七美店、全家便利商店澎湖望安店、全家便利商店澎湖馬公店、全家便利商店澎湖湖西店、7 號旅店、福臨閣寶石珊瑚館—二崁藝品店、掌上明珠、隆成商行、澎坊免稅商店、星月灣田媽媽海田料理餐廳、7-11 漁翁門市、馬公市菜園社區發展協會、白灣景觀餐廳等 15 家「借問站」，以提供免費無線 WiFi 上網服務、每次至少 20 分鐘 3C 產品免費充電服務、自行車充氣與維修器

材借用服務、簡易外語諮詢服務專線 0800011765 告知。

### 三、全面提升觀光旅遊服務品質，在澎湖感動

#### (一)服務不敗 6 招：

1. 微笑是世界共通語言：面對來訪旅人點頭微笑。
2. 主動開口親切相借問：問安！問好！
3. 雞婆性格：主動協助求助者解決問題。
4. 正確指引：有效傾聽求助者問題，熱心真誠回答，語氣婉轉，用語客氣。
5. 熱忱答詢：細心說明位置並五指併攏導引正確方向。
6. 肩負使命感：個人形象=旅遊資訊站形象=臺灣人形象。

#### (二)行動禮儀 5 招：

##### 1. 應答原則

- (1)當旅客走向櫃檯時，坐在櫃檯之服務人員須站起，並應向旅客微笑點頭致敬，並說：「您好，需要什麼資訊嗎？」
- (2)若旅客為歐美人士，則說：「Good morning (afternoon、evening) sir (madam) ! May I

help you ?」

(3)在指引旅客方向時，可先以口頭敘述，若旅客還是有不清楚，則輔以圖示說明。

2. 當旅客詢問完後，禮貌地向旅客道別。

(1)例如：「不客氣、謝謝、還有其他的問題嗎？」

(2)若為外國旅客，則說：「Is there any question else ?」、「You're welcome.」、「Have a nice day !」、「Enjoy your trip !」

3. 櫃檯桌面應保持乾淨，隨時保持有人坐櫃檯服務。

4. 遞送摺頁給旅客時，需正面朝旅客，並告知：「這是您要的摺頁」。

5. 服務人員應避免於櫃檯食用零食、餐點、嬉戲、低頭看書、玩線上遊戲及瀏覽非業務需要之網站。

### (三)無所不在的亮點，全面提升觀光旅遊形象

1. 因為澎湖由近百個大小島嶼所組成，雖然無人島居多，但風景均令人流連不已，企待全面開發，而「借問站」的精神即在於此，只要觀光客存在，服務就存在，因此無論是望安、七美，都是秉持著這樣的信念，完成「借問站」的建置。

2. 「借問站」承諾事項：

- (1)提供友善、親切、熱忱、高品質服務。
- (2)戶外或門口明顯張貼出「借問站」的視覺標示貼紙或招牌。
- (3)店內放置推動單位所提供之摺頁，提供旅客免費索取。
- (4)無論旅客是否消費，服務人員皆願意提供旅遊諮詢服務。
- (5)若有旅遊相關問題或疑問，即使不了解，也願意耐心協助詢問解決。
- (6)對於在地旅遊觀光景點，有基本的認識與了解，能夠主動推薦旅客。
- (7)維護環境清潔整齊，不堆放雜物，並維護識別標示和製作物的完整性。
- (8)全臺借問站資料查詢：

<http://www.taiwan-askme.tw>





圖 8、全臺借問站資料查詢

#### 四、結合地方特色產業發展，另類創新行銷澎湖之美

由於「借問站」均以各地有意願服務遊客之商家為基地設置服務功能，因此結合地方特色產業發展，譬如：七美的火龍果、望安的酸瓜、西嶼的花生、白沙的丁香魚、湖西的瓜果等，未來可以結合「借問站」作為新增功能發展，讓遊客除了獲得觀光旅遊資訊及生理心理需求滿足之外，還可以便利採買

當地無包裝無行銷的地方特產，減少找尋或洽詢的辛勞，同時對地方上第一線的生產者提供最佳的銷售管道，減少中盤商大盤商的剝削。

## 參、部門、跨領域合作機制

### 一、交通部觀光局領軍擴及全台

「借問站」創新旅遊服務推廣計畫由交通部觀光局策劃，各縣市政府及國家風景區管理處配合辦理，在各地觀光旅遊勝地建置「借問站」服務遊客。

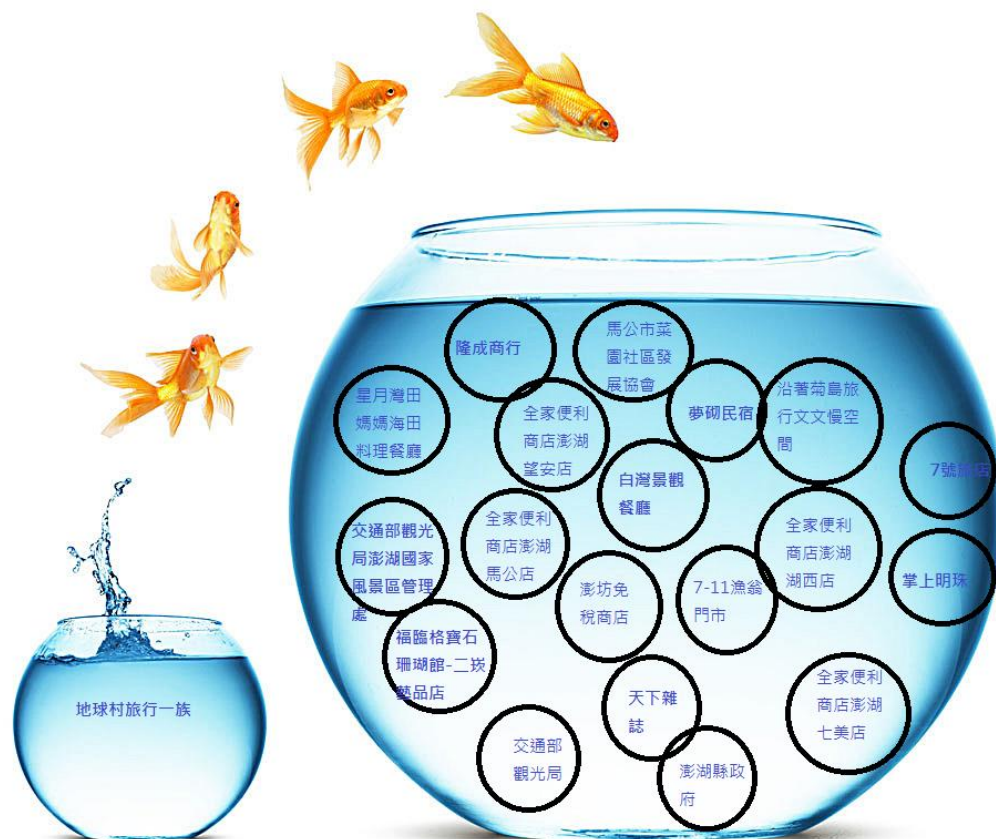


圖 9、跨部門、跨領域的合作使旅行如魚得水

## 二、天下雜誌操刀意象明顯

「微笑台灣雲端護照APP」是天下雜誌鼓勵國人透過行腳，記錄台灣在地美好的手機應用程式，收納超過5000 家符合「乾淨、友善、品味、特色、幸福感」服務的特色景點或店家，也是「借問站」的雲端資訊服務程式。

使用者可以藉由APP 定位地圖找到推薦店家或景點，到點後掃描「微笑台灣熱氣球QR Code」，即可記錄旅行台灣記錄，同時為店家或景點的評分。微笑台灣官方網站[www.319.com.tw](http://www.319.com.tw)



圖10、微笑台灣官方網站

### 三、全台佈局觀光形象塑造

「借問一下！」黃底黑字的借問站招牌，如同旅人的光明燈，任何疑問，走進去問一問都能獲得最溫暖、快速的解答。交通部觀光局與各公私立單位合作，二年推出近 200 餘家借問站，遍佈臺灣北中南東及離島金馬澎，不僅可問路、介紹景點，還提供免費 WiFi、廁所、導覽地圖，超級貼心服務擦亮台灣人情味的金字招牌。

全家便利商店澎湖馬公店表示：

全家便利商店澎湖馬公店，位處澎湖馬公市中心，附近飯店及商家林立，為澎湖地區最繁榮的區域。較知名的景點有菊島之星、漁人碼頭、天后宮、中央街、觀音亭等。其中，觀音亭乃最具代表性之年度觀光盛會-澎湖國際海上花火節的施放地點，花火節建立了本縣優質的觀光品牌形象，每年均吸引大批國內外遊客前來體驗，為觀光季拉開序幕。在本店門口即可觀賞到煙火表演，可使旅客留下完美回憶。

全家便利商店澎湖湖西店表示：

近年來湖西鄉北寮奎壁山踏浪，成為知名度最高的旅遊景點。而此一美景，就距離全家便利商店澎湖湖西店不到 5 分鐘的車程即可到達。北寮奎壁的「奎壁聯輝」是澎湖八景之一：以前只要月圓的晚上，奎壁山以東海面上布滿小島與漁火，加以月色映照，美景宛如天上繁星閃爍，故有奎壁聯輝的雅稱。然而現在海上布滿漁火的美景已不可得，奎壁山主要吸引遊客的是踏浪步道。赤嶼至奎壁山海岸的潮間帶在漲潮時整片淹沒水中，退潮後會裸露出一條 S 型的玄武岩步道，步道兩側地勢比較低仍會有積水，步道蜿蜒至赤嶼，站在岸邊觀賞彷彿是摩西出埃及所劈開的紅海步道，就是這美景，讓大批的觀光客十分著迷。

7-11 漁翁門式表示：

澎湖西嶼外垵有三勝景—燈塔、西台、三仙塔。

【燈塔】滿清初葉，台灣澎湖與大陸之間的商業貿易似俱規模。往來台灣、澎湖與廈門之間的船隻絡繹不絕。惟澎湖季風期間，風浪強勁，危險萬分，海難頻頻。為此乾隆 43 年，廈門郡伯與澎湖通盼協議在漁翁島外垵西南之高地，建

設七層石塔，塔前奉祀天上聖母。塔頂置一大鐵鍋內注花生油，用燈蕊晚上點燈。據此即本島航路標幟。現有之燈塔，稱漁翁燈塔，建於1874年。於翌年光緒元年〈1875〉年正式啟用至今，為二及古蹟。

【西台古堡】此堡乃清光緒12年所建之砲台。光緒10年，中法戰爭，法將孤拔率遠東艦隊攻我台澎。台灣頻臨危急，幸劉銘傳艱苦奮戰始得保全。而當時在台澎建砲台10座，以對抗法軍而澎湖獨佔其四。西台古堡規模相當浩大，施工時相當辛苦，於光緒14年完工。為維護古蹟原有風貌，特於民國79年整修完成，並列為一級古蹟且保存相當完整。

【三仙塔】外垵地形似畚箕形，三面環山，一面臨海，東短西長，而引起村民猜疑是「男較短命、女較長壽」，因此村名設立「三仙塔」以為鎮邪。建立年代，大約清朝嘉慶年間。

#### 四、友善澎湖形塑嶄新氣象

「借問一下，哪裡有好吃的？」、「借問一下，這裡的特產是什麼？」。在旅行臺灣的旅途中有任何問題，來到借問站輕鬆的「借問一下……」，就會有讓人讚不絕口的驚喜！來到「借問站」的門口，您會看見黃底黑字的圓形「借問站」招牌，借問站裡除了有地圖資訊看板與友善的旅遊諮詢服務外，並設有WiFi熱點與QR code引導至雲端提供各項旅遊服務。「借問站」讓您的旅遊過程融入了「在地」與「人情味」，就是想為旅人創造一遊再遊、一「遊」未盡的感動體驗，可看見澎湖之美，也感受熱情純樸的澎湖。請大家「免歹勢」，快來借問一下！在澎湖，目前已有15家「借問站」的設置，未來還會慢慢增加，而且在105年的「借問站」地圖，我們將結合建設處及

農漁局資源，標示無障礙旅館及公園健康步道訊息，讓遊客充分感覺暢遊澎湖的美好。

全家便利商店澎湖七美店表示：

來到澎湖，絕對不能錯過最浪漫的七美雙心石滬了。雙心石滬位於澎湖七美鄉許多遊客慕名而來，特別是熱戀中的情侶，彷彿一起來到雙心石滬，就可以得到祝福呢！七美鄉雙心石滬是由兩個石滬搭成的心型，頭尾相接，形成了兩個愛心相連的浪漫景象心心相印，彷彿兩個戀人相依偎一樣。自從雙心石滬的知名度打開之後，就變成了澎湖旅遊的代名詞。全家便利商店於進駐澎湖地區的第一年，就在此設立了澎湖七美店，為廣大的遊客與當地居民，提供了 24 小時全年無休的服務。

全家便利商店澎湖望安店表示：

望安鄉位於澎湖群島之南方，由 18 個島嶼所組成，其中望安島東南端至西南端沿海一帶，擁有漫長綿延沙灘並兼有自然天成的環境，為綠蠵龜所喜愛，每年夏天就有綠蠵龜陸續上岸產卵，欲到此參觀遊客得須由保育人員說明引導，始能前往窺視其生態活動，其畫面非常珍貴奇特，且為本處僅有別無分處，若有興趣的遊客們，歡迎光臨一試。

全家便利商店有鑑於服務離島居民及遊客，於 103 年 7 月份，在望安潭門港碼頭候船室，設立望安分店。提供全年無休的便利服務，期使滿足鄉親及外來遊客們的需求。

馬公市菜園社區發展協會表示：

菜園社區位於澎湖內灣地區，為一典型傳統漁村，是澎湖縣目前主要養殖牡蠣生產區，目前社區結合廢棄牡蠣殼製作裝置藝術以及與在地漁民配合輔導轉型觀光休閒漁業，讓遊客能體驗在地漁村生活，以及將廢棄牡蠣殼回收再利用，除了製作大型裝置藝術外一利用牡蠣殼為原料製作手作產品，並且以活動中心為基地提供居民與遊客休憩，讓遊客能更真實地了解漁村生活。

星月灣田媽媽海田料理餐廳表示：

星月灣餐廳座落在西嶼大池村 203 號線上，老闆對於澎湖道地食材非常講究，也懂得如何挑選在地海鮮，並於自家後院種植許多花果與香料植物作為配料，加上老闆遠渡台灣學習多元廚藝，透過精湛廚藝，烹飪出別有風味之佳餚。

## 肆、社區居民與市民參與

### 一、為民服務的管道

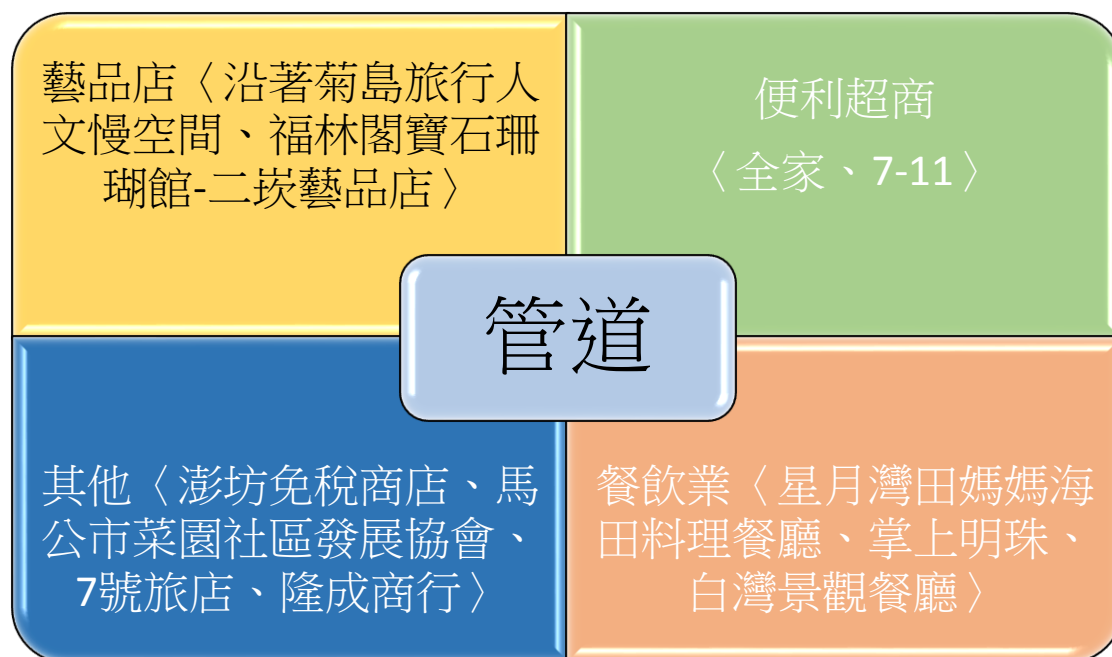


圖 11、提供在地企業服務社區居民及社會大眾的管道

透過各個借問站的設置，不但可以增加觀光遊客及再第高齡對澎湖旅遊之服務質感，同時也達到在澎買 7 平方公里即有 1 家「借問站」之服務涵蓋率。

### 二、觀光資源充分運用

(一) 針對觀光遊客及在地高齡者生理需求，結合全家便利商店、餐廳、民宿等，提供如廁、飲水等便利服務，提升觀光旅遊服務質感。

(二) 澎湖人文慢空間以人文觀點建構澎湖旅遊豐富資料

庫，透過網路與實體服務據點的完整性，提供遊客更

多元的旅遊資訊，未來實體據點除提供遊客問路外，定期舉辦的演講分享會，不定期舉辦的人文體驗活動，將使得借問站的功能走向更活潑，更互動，更在地，且未來將把澎湖人文慢空間內部充實導向在地文化人文與創意設計的兩個方向，遊客可吸收的旅遊內涵，將使遊程更加完整美滿。

(三)鼓勵中高齡遊客善用借問站，提供一個來澎旅遊可以充足資訊交流、可以休憩補充能量及可以發現旅遊新鮮事的最佳場所。

### 三、健康友善大家一起來

在澎湖的各個角落，總有人默默的為自己打造心目中理想的家園，一磚一瓦堆砌屬於自己的城堡。用淚水與汗水交織出一篇篇令人感動的田園交響詩篇！值得你我用心聆聽與體會生命動人的樂章！「借問站」是你深入走訪社區的敲門磚，當你決定扣開「借問站」的大門，你將深刻感受到澎湖觀光產業正在衍生友善、親切、熱忱、高品質服務態度的花朵。

### 伍、相關成果與成效

#### 一、經費挹注創新意



年度	申請補助經費	核定經費	核銷經費
104	267,500 元	中央負擔 177,500 元 自籌 90,000 元	中央負擔 74,147 元 自籌 37,588 元
105	406,500 元	中央負擔 255,500 元 自籌 151,000 元	〈辦理中〉

**圖 12、澎湖縣政府辦理「借問站」計畫使用經費情形一覽表**

104 年編列新臺幣 267,500 元，除建置意象招牌、導引地圖、工作手冊等設備外，原規劃辦理人文體驗帶路活動及旅遊分享會，因規劃活動之「借問站」負責人出國，回國後已接近結案時間，因此無法於預期時間內辦理完畢，惟該活動規劃人仍自籌經費持續辦理相關活動，以達到推廣「借問站」之目的。105 年除設備建置外，目前規劃製作「借問站」宣導品及因治宣傳海報，要讓更多鄉親及遊客一起來發現「借問站」的美好。



圖 13、借問站招牌樣式



圖 14、104 年「借問站」—沿著菊島人文慢空間門面

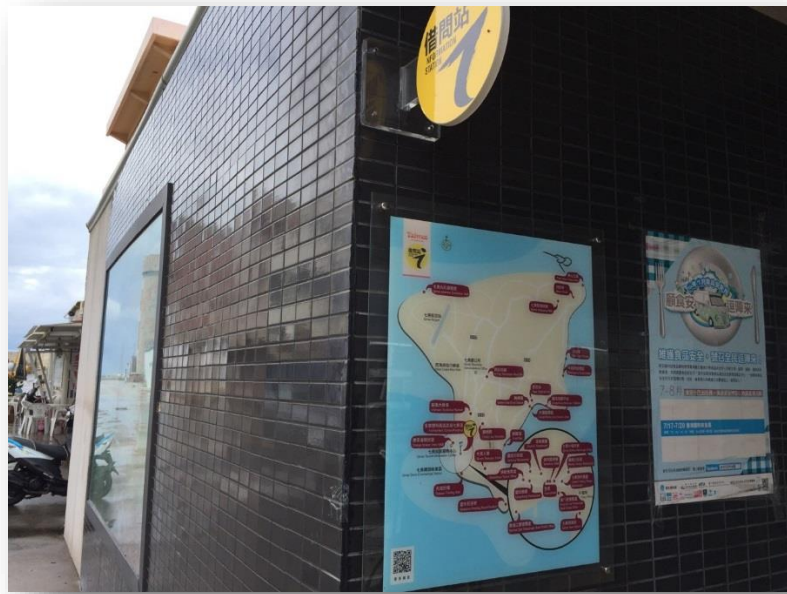


圖 15、104 年「借問站」—全家澎湖七美店招牌及地圖



圖 16、104 年「借問站」—全家澎湖望安店招牌及地圖



圖 17、104 年「借問站」—全家澎湖馬公店招牌及地圖



圖 18、104 年「借問站」—全家澎湖湖西店門面

## 二、遊客的認同與友善的形象

一群政大廣告系的同學，旅行台灣途中，發現借問站不只是借問而已，而是能透過發問發現台灣在地故事：他們六個人組成一個小團隊，其中外國人佔一半，分別是韓國、日本跟新加坡人，因此畢製想要做觀光類型的題材。透過對觀光局的相關資料而發現借問站。想將借問站與遊客之間的邂逅改編成以風俗、產業、歷史為面向的三部微电影，讓受眾在約莫五分鐘就能體會借問站帶來的便利性與在地熱情，並成立了「[台灣借故事 Discovery At Every Door](#)」粉絲團，針對台灣好景點為主題發文，撰寫借問站及其周邊景點的相關貼文。

### (一) 產業篇

[https://www.youtube.com/watch?v=6\\_Tt3tkNfFM&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=6_Tt3tkNfFM&feature=youtu.be)



圖 19、政大廣告系同學自發錄製微電影-產業篇

(二) 風俗篇

<https://www.youtube.com/watch?v=zTHRMSbYChU&feature=youtu.be>



圖 20、政大廣告系同學自發錄製微電影-風俗篇

(三) 歷史篇〈拍攝中〉

### **三、社區意象大加分**

由於「借問站」以店家形態為主，因此對社區來說，係增加一處遊客必然造訪的亮點，除了「借問站」招牌、中英對照地圖的設置和提供廁所、茶水、WiFi 服務之外，澎湖縣政府及澎湖國家風景區管理處亦將觀光旅遊 DM 置放各「借問站」，希望給遊客更便利的索取方式，不定時推出配合行銷活動，增加遊客對「借問站」的認識及使用率。在「借問站」周邊的社區居民，亦可以感受到「借問站」的魅力，而漸漸展現出社區活力，假以時日，我們企待「借問站」結合社區發展的規劃能夠更加成熟，而逐日遞增「借問站」的風采。

### **陸、永續維護管理機制**

#### **一、營運管理主體**

「借問站」創新旅遊服務推廣計畫，由交通部觀光局發起，在澎湖由澎湖縣政府及澎湖國家風景區管理處就自己所推薦之「借問站」加強輔導管理，亦為澎湖「借問站」營運管理的主體。

#### **二、營運管理及維護事項**

為協助轄區內推薦設置之「借問站」可依進度開辦相關服務，並維護整體服務品質，依籌備期與營運期等不同階段需求，分別摘要說明相關輔導管理措施。

	項目	次數	說明
籌備期 一個月內	拜訪與勘查	5	各點一次
	設置確認	1	
營運期 至少一年內 ◎104年〈2015 年7月底~2016 年7月底〉 ◎105年〈2016 年7月底~2017 年7月底〉 ◎以此類推	定期勘查	10	各點二次
	不定期勘查	10	各點二次

圖 21、為保有「借問站」永續機制，加強勘查計畫表

### 三、定期參訪

為確實掌握各「借問站」服務功能可以維持在良好的狀態下，交通部觀光局、天下雜誌、澎湖縣政府及澎湖國家風景區管理處會適時走訪澎湖 15 家「借問站」，瞭解其運作狀況及協助其維持服務的熱誠。



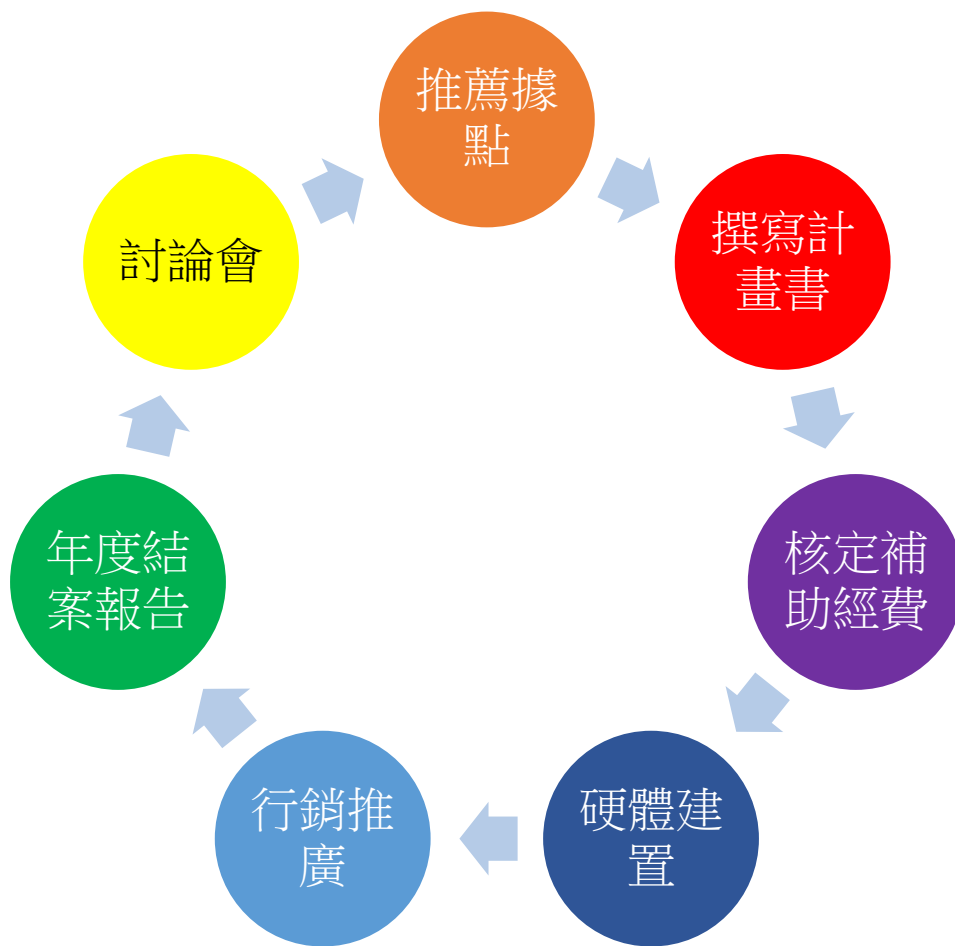


圖 22、建立「借問站」永續推廣的機制

## 柒、其他特色

### 一、配合年度大型活動加強宣導

澎湖目前最膾炙人口的莫過於海上花火節，加上泳渡澎湖灣、馬拉松、帆船週等大型活動，都是吸引遊客湧入的誘因，配合這些活動加強宣導「借問站」意象，將提供遊客有效獲得觀光旅遊最佳服務的訊息和實際經驗，尤其「借問站」專屬網站的英文、日文介紹、「借問站」提供的英文、中文 DM 等，都

是遊客且驚且喜的臺式熱情加碼。

而交通部觀光局為有效行銷『借問站』，104年亦推出借問站打卡及下載線上完成指定任務之獎勵活動。

【旅行台灣 就是現在 粉絲團：借問站拍照打卡樂】活動，歡迎大家即日起至12月6日止在旅行台灣途中，找到借問站的【LOGO】（包含：招牌、地圖看板、貼紙、摺頁架），立刻拍下照片，上傳到「旅行台灣 就是現在」粉絲團活動頁下方，並留言「旅行台灣 我在\_\_\_\_\_借問站，#借問站 歡迎相借問」寫下借問站的名稱，一張照片就是一個抽獎機會，傳越多中獎機會越高喔！詳情請參閱

<https://www.facebook.com/events/1646656622239077/>



圖 23、【借問站拍照打卡樂】宣傳網

另【雲端護照 APP：遇見微笑 借問站】活動，乃即日起至 12 月 7 日止，只要您拜訪借問站店家，找到微笑台灣熱氣球 QRCode，以微笑台灣雲端護照 APP 掃描下列指定聯盟 QRCode 達 3 家以上(2.5%)，即達成【遇見微笑。借問站】任務，可獲得專屬特色徽章與幸福點數 100 點。累積幸福點數就可參加微笑台灣年度抽獎活動！詳情請參閱

<http://taiwan-askme.tw/news/44>



圖 24、【遇見微笑。借問站】宣傳網

## 二、宣傳小物力量大



圖 25、：「借問站」logo 髮飾，只要宣傳網加好友就送。

## 三、專屬網站宣傳無遠弗屆

為有效行銷「借問站」創新旅遊服務推廣計畫，我們透過專屬網站 <http://taiwan-askme.tw/>，讓更多人認識臺灣這塊土地這個新鮮事--「借問站」，它會在深山、海角、離島；它會在你迷路徬徨、它會在你疲累口渴、它會在你內急難過的下一個轉角出現，讓你感動、快樂和解放。

## 四、人文體驗旅遊分享

澎湖「借問站」之一沿著菊島旅行人文慢空間，以人文觀點建構澎湖旅遊豐富資料庫，透過網路與實體服務據點的完整

性，提供遊客更多元的旅遊資訊，未來實體據點除提供遊客問路外，定期舉辦的演講分享會，不定期舉辦的人文體驗活動，將使得借問站的功能走向更活潑，更互動，更在地。

## 捌、結語

根據觀光局 103 年底統計，來台旅客成長速度飛快，從 6 年前的 371 萬人次，到 103 年底已達 801 萬人次，105 年來台觀光人次更可望突破千萬。而澎湖亦有年約百萬的觀光旅遊人次，而且大部分集中在 4 月至 10 月之間，這都是澎湖 15 家「借問站」需要服務的對象，加上澎湖在地跨鄉市的旅遊人數，澎湖「借問站」就像是旅途中休憩和補充「電力」的好所在，當你錯過這一家，當然還有下一家等在那裡為你服務，只要你看那亮黃色的招牌，心情豁然開朗。

「借問站」，已經成了自由行旅人接觸在地文化窗口，也是國際旅客認識臺灣特色的開始，因為在地人就是呈現在地風土民情的最佳代言人，提供旅客有情感、有溫度的旅行感受。為擴大借問站服務效益，105 年將持續結合民間產業推廣設置借問站，同時邀請全臺歡迎旅人「借問一下！」的公私立單位加入借問站行列，大家可上網搜尋「借問站 Taiwan ask me」瞭解相關申請程序及設置條件，或者向地方政府觀光單位或交通

部觀光局各國家風景管理處免費提出申請；讓我們共同努力打  
造「人生地不熟・一問解千愁」的智慧友善旅遊環境，全面提  
升臺灣觀光品質！