

附件 4

臺北市借問站考評表

考核型式 ☐公開 ☐非公開

站名		考評時間	月 日 (:)		
		考評人員			
(1)、借問站標準識別能見度			分		
商家應將借問站標準識別標示清楚張貼於入口明顯處，讓行經路人或車輛可清楚察覺，並且積極鼓勵將借問站資訊發佈於自有官網、臉書或 DM 等其他文宣媒介。					
5 分：距離入口 3 公尺以上可察覺借問站標準識別標示					
4 分：距離入口 2-3 公尺可察覺					
3 分：距離入口 1-2 公尺內可察覺					

2分：鄰近入口1公尺內方才察覺 1分：借問站標準識別標示破損髒污致無法辨識 0分：現場無任何借問站標準識別標示 本題項如商家有任何一項多元管道曝光宣傳借問站者，可提昇一級分。	
(2)、文宣位置易達性	分
應放置於明顯處，以立即察覺、完整呈現、接近出入口、索取方便為四大主要指標。	
5分：以立即察覺、完整呈現、接近出入口、索取方便四項全數完成 4分：四項完成三項 3分：四項完成兩項 2分：四項完成一項 1分：四項沒有任一完成 0分：現場無擺放相關文宣資料	
(3)、硬體設備維護性	分
硬體本身應保持完整、表面無破損裂痕、字體無剝漏、外觀無髒污等四項標準。	
5分：架構無損傷、表面無破損裂痕、字體無剝漏、外觀無髒污全數完成 4分：四項完成三項 3分：四項完成兩項 2分：四項完成一項 1分：四項沒有任一完成 0分：現場無設置本局所提供之硬體設施	
(4)、文宣管理完善性	分
不得陳列非經本局同意之文宣、保持整潔、數量充足、分項陳列確實等四項指標。	
5分：均為本局同意之文宣，且文宣整潔、數量充足、分項陳列確實全數完成 4分：四項完成三項 3分：四項完成兩項 2分：四項完成一項 1分：四項沒有任一完成 0分：現場無擺放相關文宣資料或資訊架內全數為未經本局同意之文宣品	
(5)、整體環境清潔度	分
積極主動維護現場清潔。以地面無髒污、無垃圾、環境無異味、相關硬體無灰塵等四項指標。	
5分：地面無髒污、無垃圾、環境無異味、相關硬體無灰塵全數完成且有專人管理 4分：具備四項基本指標 3分：四項完成三項 2分：四項完成兩項 1分：四項完成一項 0分：四項沒有任一完成	
(6)、諮詢服務友善性	分
人員應提供基本旅遊諮詢之服務，可區分為行為友善與內容友善兩類，其中行為友善應主動微笑問好且態度親切；內容友善應達到熟悉周遭景點與了解交通路線狀況且應確保內容正確。	
5分：微笑問好、態度親切、交通資訊與景點資訊四項全數完成 4分：四項完成三項 3分：四項完成兩項 2分：四項完成一項 1分：四項沒有任一完成	

0 分：拒絕服務或無服務			
(7)、其他加分			分
1. 參與商家可配合本身特性提供旅客多元之特色加值服務：_____分 特色加值性原則上各題項加分 1 分，其他創新加值服務具參考價值，加分為 1-3 分。 由本局填寫 ☐大型解說地圖 ☐自設文宣架 ☐免費洗手間借用服務 ☐免費飲水 ☐20 分鐘以上充電服務 ☐鐵馬驛站 ☐外語諮詢服務，語言種： ☐其他加值服務，說明： 現場實勘查驗加值服務（由考核人員記錄） ☐大型解說地圖 ☐自設文宣架 ☐免費洗手間借用服務 ☐免費飲水 ☐20 分鐘以上充電服務 ☐鐵馬驛站 ☐外語諮詢服務，語言種： ☐其他加值服務，說明：			
2. 設置站點政策配合年度加分（由本局填寫，最高加 5 分）：配合次數_____次 _____分 為鼓勵各設置站點主動參與本局所舉辦之相關活動，以各設置站點之活動出席率或資料準時率作為標準，每次政策配合如期如質完成後，可加總分 1 分，最多該年度可加分 5 分。			
備註： 如部分項目因店家本身行為而無法考評者，該題項將直接以零級分記錄。（例如：現場無放置借問站文宣架、現場服務台無人服務、於無故未營業等）			
其他建議事項			
1. 借問站標準識別能見度	2. 文宣位置易達性	3. 硬體設備維護性	7. 其他加分
()/5 分 x20 分=()分	()/5 分 x15 分=()分	()/5 分 x10 分=()分	()/10 分 x10 分=()分
4. 文宣管理完善性	5. 整體環境清潔度	6. 諮詢服務友善性	合計總分
()/5 分 x20 分=()分	()/5 分 x10 分=()分	()/5 分 x15 分=()分	分