

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

第一部分	本部分由機關人員填寫	備註
<b>壹、基本資料</b>		
1-1 計畫名稱	新北市遊客中心及旅遊服務中心營運管理計畫	
1-2 主辦機關單位	新北市政府觀光旅遊局	
1-3 填表人員： <input type="checkbox"/> 業務承辦人員 <input checked="" type="checkbox"/> 非業務承辦人員 姓名：周紓帆 電話：(02)29603456 分機 4153	職稱：技士 e-mail：AK7547@ntpc.gov.tw	
1-4 機關性別聯絡人： 姓名：王國振 電話：(02)29603456 分機 4022	職稱：主任秘書 email：ac5237@ntpc.gov.tw	
1-5 計畫屬性： 1-5-1 計畫決行（單選）： <input type="checkbox"/> 府一層決行計畫/ <input checked="" type="checkbox"/> 非府一層決行計畫 1-5-2 計畫列管（可複選）： <input type="checkbox"/> 性別平等方針列管計畫/ <input type="checkbox"/> 施政計畫/ <input checked="" type="checkbox"/> 一般性工作計畫		
1-6 計畫內容涉及領域（可複選）	1-6-1 <input type="checkbox"/> 就業、經濟、福利領域 1-6-2 <input type="checkbox"/> 人口、婚姻、家庭領域 1-6-3 <input type="checkbox"/> 教育、文化、媒體領域 1-6-4 <input type="checkbox"/> 人身安全、環境領域 1-6-5 <input type="checkbox"/> 健康、醫療、照顧領域 1-6-6 <input type="checkbox"/> 社會參與領域 1-6-7 <input checked="" type="checkbox"/> 其他（請簡述計畫涉及領域：旅遊服務_）	
1-7 計畫依據	新北市遊客中心及旅遊服務中心營運管理計畫	簡要說明計畫主要執行依據：(1)法律、政策、施政計畫項目等；(2)CEDAW、新北市性別平等政策方針、新北市性別主流化實施計畫、新北市性別平等委員會決議等。
貳、受益對象（單選）	2-1 <input type="checkbox"/> 計畫以特定性別、性傾向或性別認同者為受益對象	

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

- 2-2  計畫受益對象無特定區別與限制，預計參與人員性別比例，服務人員性別比例：男：27.5%；女：72.5%。遊客性別比例：男：42.7%；女：57.3%
- 2-3  計畫受益對象無特定區別與限制，但無法推估實際使用人數

參、問題與需求評估

<p>3-1 計畫之現況問題與需求概述</p>	<p>因應每年遊客人數增加，加強各風景區內針對 1 不同性別需求之遊客提供完善服務，並培育服務人員尊重不同性別、性別傾向、性別認同者之遊客，以改善旅遊時的方便性、安全性，提升旅遊體驗。</p>	<p>簡要說明計畫之現況問題與需求。（蒐集相關質化或量化統計資料，如性別、年齡、身心障礙、職業、城鄉區域等分類資料，呈現問題現象與需求為何）</p>
<p>3-2 和本計畫相關之性別統計與性別分析（本項目請運用主計單位建議性別分析法進行）</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據交通部觀光局之資料顯示，各風景區據點自 104 年至 107 年之遊客人數大幅增長，猴硐煤礦博物園區增長 21.5%，烏來風景特定區增長 76.1%，碧潭風景特定區增長 40%，十分瀑布增長 11.5%，瑞芳風景特定區增長 18.1%。</li> <li>2. 依據交通部觀光局之資料顯示，107 年來臺灣從事觀光目的之亞洲遊客最多，其中女性(約 414 萬人)為男性(約 299 萬人)1.38 倍，可見女性外籍人士來臺從事觀光目的之數量眾多，需在旅遊服務層面提供更優良之服務。</li> <li>3. 本案旅遊服務人員之男女比例，男性服務員有持續增加之趨勢，為來將持續推廣招募使男、女服務員可趨於平衡。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 性別統計資料收集內涵：(1)計畫涉及對象；(2)執行與服務結果統計；(3)執行過程統計。</li> <li>2. 統計資料包括：全國、新北市及新北市各區之性別統計、及年齡、教育程度、社經與族群。</li> <li>3. 針對前述統計結果說明；另若該計畫受益對象無區別，但內容涉及一般社會認知既存的性別偏見或統計資料顯示性別比例差距過大者，亦需進一步說明。</li> </ol>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

<p>3-3 建議未來需要強化與本計畫相關的性別統計與性別分析及其方法（無建議之項目者「免填」）</p>	<p>3-3-1 修訂類別與項目： _____</p> <p>3-3-2 需局處配合單位（可複選）：  <input type="checkbox"/>局處業務單位/ <input type="checkbox"/>局處會(統、主)計室  <input type="checkbox"/>其他，請說明：                  _____</p> <p>3-3-3 需市府主計處輔導機關，提升辦理統計業務效能  <input type="checkbox"/>需要，輔導公務統計增修或統計調查  <input type="checkbox"/>不需要</p>	<p>關於市府主計處輔導各機關提升辦理統計業務效能係指：</p> <p>1. 若指標欠缺或不足者，需透過市府主計處輔導機關透過辦理公務統計方案增修訂，於公務統計報表新增統計項目，以定期蒐集所需數據。</p> <p>2. 如欲辦理統計調查者(不包含意向調查)，需透過市府主計處輔導機關辦理統計調查計畫，以利推動。</p>
<p>肆、計畫目標概述(併同敘明性別目標)</p>	<p>因應來臺遊客增加，本局針對不同性別、性別傾向、性別認同者之遊客所需服務進行旅服教育訓練，提供友善服務，期能提升風景區內的旅遊品質。<b>同時於招募服務人員部分，亦應積極達成男女性別平衡，提供多元且優良之服務品質。</b></p>	
<p>伍、促進與確保計畫融入性別觀點之方法（5-1 至 5-5 可複選）</p>	<p>5-1 <input type="checkbox"/>計畫研擬階段諮詢或調查不同性別者之預期受益者/使用者，對此議題的看法。</p> <p>5-2 <input type="checkbox"/>計畫研擬階段之公聽會或相關籌備會議，邀請性別學者專家、團體或受益對象參與，且任一性別比例達 1/3</p> <p>5-3 <input type="checkbox"/>計畫研擬階段諮詢性別學者專家或團體</p> <p>5-4 <input checked="" type="checkbox"/>計畫規劃、執行人員接受與該議題相關之性別平等訓練</p> <p>5-5 <input type="checkbox"/>其他，請說明：_____</p> <p>※ 勾選 5-1 至 5-4 者，簡要說明參與日期、方式及參與者身分等：                  _____</p> <p>5-6 <input type="checkbox"/>計畫無涉及，請說明原因：                  _____</p>	<p>說明計畫於研擬、決策、發展、執行之過程中，不同性別者之參與機制。</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

陸、評估內容

（一）資源與過程

<p>6-1 經費配置 (單選)</p>	<p>6-1-1 <input type="checkbox"/>計畫為特別新增性別預算項目（性別回應預算）</p> <p>6-1-2 <input type="checkbox"/>計畫特別增加性別預算額度（性別回應預算）</p> <p>6-1-3 <input type="checkbox"/>計畫於原有額度中調整配置（性別預算調整）</p> <p>6-1-4 <input checked="" type="checkbox"/>僅執行方式改變，預算未變動</p> <p>※勾選 6-1-1 至 6-1-4 者，簡要說明上述計畫原列、新增或調整項目與金額：</p> <hr/> <p>6-1-5 <input type="checkbox"/>計畫無涉及，請說明原因： 本計畫不強調性別，針對所有服務人員提升旅遊品質，於景區提供不同性別或性別傾向之友善服務。</p>	<p>說明該計畫所編列經費如何針對性別差異，回應性別需求。</p>
<p>6-2 計畫與性別相關之實施方式與作為 (無特定性別作為者，亦請簡要說明原因)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>於各風景區遊客中心內凡設有哺乳室之服務皆有顯眼標誌，並請旅服服務有需求之民眾使用。</li> <li>於各旅服櫃台，女性皆可向服務人員索取衛生棉等用品，以給予女性遊客最貼心的服務。</li> <li>旅遊服務人員之招募盡量達成男、女服務員人數比接近，以達成服務人員在景區的安全性以及性別平等。</li> <li>於景區內設置監視器以隨時保護服務同仁及遊客之工作環境安全。</li> <li>培育服務同仁對於不同性別、性別傾向、性別認同者之遊客的尊重態度以及服務品質。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>說明計畫主要執行策略或方式，以回應性別需求與達成性別目標，例如辦理人員訓練、提供服務、製作文宣等。</li> <li>計畫並未針對性別議題採取任何措施與作為者，請簡要說明原因。</li> </ol>
<p>6-3 宣導傳播 (6-3-1 至 6-3-3 可複選)</p>	<p>6-3-1 <input type="checkbox"/>製作性別平等宣導特別單張、文宣、影片、廣播或宣導品（項目： _____）</p>	<p>說明計畫宣導方式如何針對不同背景的目標對象(包括不同語言的男女)，採取不同的</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

	<p>6-3-2 <input type="checkbox"/> 針對特定群體（如新住民、高齡者、兒少、客家、原住民....等）製作有利其閱聽之單張、文宣、影片、廣播或宣導物（項目：_____）</p> <p>6-3-3 <input type="checkbox"/> 結合與受益對象或議題相關之區公所、里鄰、社會團體、社區組織、民間企業共同辦理，擴展議題宣導（結合單位：_____）</p> <p>6-3-4 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因：無自行製作宣導品，但於旅遊服務中心內皆有電子看板宣導性別平等相關議題。</p>	<p>傳播方法，如廣播、單張、跑馬燈等。</p>
<p>6-4 性別友善措施（單選）</p>	<p>6-4-1 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫搭配其他對不同性別、性傾向或性別認同者之友善措施或方案。 具體作法： <u>服務人員協助指引哺乳室位置及使用方法，提供衛生棉等用品，同時針對服務人員宣導性別平等觀念，以培養在應對不同性別、性別傾向、性別認同者之友善態度</u></p> <p>6-4-2 <input type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因： _____</p>	<p>說明計畫之性別友善措施或方案，例如孕婦(或親職活動)停車措施、托兒措施、哺集乳室、女性生理護墊、性別或親子友善廁所等。</p>
<p><b>(二)效益評估</b></p>		
<p>6-5 平等取得社會資源（可複選）</p>	<p>6-5-1 <input type="checkbox"/> 計畫的目的優先維護弱勢性別者權益，特別是女性及弱勢性別者處境（如受暴婦女、新住民女性、女性就業、偏鄉女性、原住民女性、身障等）</p> <p>6-5-2 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫的問題回應不同性別需求，並確保執行過程能被考量</p> <p>6-5-3 <input type="checkbox"/> 預期計畫的結果具有促進女性或弱勢性別者平等獲取社會資源與社會參與</p> <p>※針對上述簡要說明： <u>提供不同性別需求者平等之旅遊服務，同時針對有特殊需求之遊客進行熱情的協助，提升旅遊體驗品質</u></p> <p>6-5-4 <input type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因</p>	<p>提供不同性別、性傾向或性別認同者平等機會獲取社會資源，提升其參與社會及公共事務之機會。</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

<p>6-6 預防或消除性別隔離 (可複選)</p>	<p>6-6-1 <input type="checkbox"/> 計畫有助打破性別框架          6-6-2 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫有助尊重性別差異          6-6-3 <input type="checkbox"/> 計畫有助消除性別歧視          6-3-4 <input type="checkbox"/> 計畫有助凝聚性別認同          ※針對上述簡要說明：  <u>提供服務人員正確觀念對待有不同性別需求的遊客，同時讓遊客感覺在景區旅遊受到優良之服務，得到尊重</u>          6-6-5 <input type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因：</p>	<p>預防或消除傳統文化對不同性別、性傾向或性別認同者之限制或僵化期待。</p>
<p>6-7 計畫評核 (單選)</p>	<p>6-7-1 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫設計評量性別平等成效方法          具體作法：  <u>定期及不定期辦理旅遊服務考核，檢視服務人員是否提供相關服務並維持優良品質，於辦理考核時，加入性別議題觀念及服務項目之詢問，例如讓服務人員解釋如何處理向民眾介紹哺乳室以及使用方法，並詢問如碰到特殊狀況時如何因應(例如有遊客反映遭到騷擾等突發狀況)，設置相關特殊服務狀況進行考核</u>          6-7-2 <input type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因：</p>	<p>填寫無涉及請說明原因。</p>
<p>6-8 計畫追蹤與列管 (單選)</p>	<p>6-8-1 <input checked="" type="checkbox"/> 計畫列入定期管考機制          具體作法：<u>持續於(109)年度辦理相關服務</u>          6-8-2 <input type="checkbox"/> 計畫無涉及，請說明原因：</p>	<p>例如由市府研考單位列管、或由局處自行列管、或由性平會列管。</p>

柒、檢視結果



新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

7-1 計畫與性別相關性	<input type="checkbox"/> 完全/高度相關 <input checked="" type="checkbox"/> 部分相關 <input type="checkbox"/> 不相關 說明：_____
7-2 計畫運用性別主流化操作工具	<input type="checkbox"/> 性別意識培力 <input type="checkbox"/> 性別統計 <input type="checkbox"/> 性別分析 <input checked="" type="checkbox"/> 性別平等宣導 <input type="checkbox"/> 其他
<b>第二部分-程序參與</b>	<p><b>本部分由民間性別平等專家學者填寫</b></p> <p>至少應徵詢 1 位以上民間性別平等專家學者意見，民間專家學者資料請至性別主流化人才資料庫參閱 (<a href="http://gm.taiwanwomencenter.org.tw/zh-tw/Home/Index">http://gm.taiwanwomencenter.org.tw/zh-tw/Home/Index</a>)</p>
<b>(一)基本資料</b>	<p>8-1 程序參與期程或時間：108 年 8 月 19 日至 108 年 9 月 3 日</p> <p>8-2 專家學者：姓名、職稱、服務單位、專長領域 顏玉如 國立暨南國際大學家庭暴力研究中心副執行長 家庭暴力及性侵害防治、性別暴力防治、婦女權益及性別政策、CEDAW 及性別主流化、性別影響評估工具</p> <p>8-3 參與方式：<input type="checkbox"/>會議 <input type="checkbox"/>性別平等專案小組 <input checked="" type="checkbox"/>書面意見</p> <p>8-4 業務單位所提供之資料</p> <p>8-4-1 相關統計資料 <input checked="" type="checkbox"/>有(很完整、可更完整、現有資料不足須設法補足) <input type="checkbox"/>無(應可設法找尋、現狀與未來皆有困難)</p> <p>8-4-2 計畫相關資料 <input checked="" type="checkbox"/>有，且具性別目標 <input type="checkbox"/>有，但無性別目標 <input type="checkbox"/>無</p> <p>8-5 計畫/政策與性別關聯之程度 <input type="checkbox"/>完全/高度相關 <input checked="" type="checkbox"/>部分相關 <input type="checkbox"/>不相關</p>
<b>(二)主要意見</b>	<p>8-6 受益對象之合宜性 依計畫內容受益對象可區分為：遊客及服務人員，建議修正為 2-2；另有關遊客部分可提報新北各服務中心服務人數之性別統計推估。</p> <p>8-7 問題與需求評估說明之合宜性： 依本計畫受益對象，請於計畫書及檢視表中，提列 1. 各服務中心服務人數之性別統計（並增加年齡複分類）、服務項目性別統計，以了解新北各服務中心目前服務現況，及未來提升服務品質參考；2. 計畫書中有關服務人員性別統計，未標記男女，無法看出性別比例，請修正。</p>

新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

8-8 計畫目標說明之合宜性：合宜，惟計畫書中提及目標三：招募服務人員之性別平等目標，請納入檢視表。

8-9 促進與確保計畫融入性別觀點之方法之合宜性：合宜，建議未來可於遊客意見表或服務滿意度中，納入性別議題需求調查，年度進行統計分析，以更了解不同性別民眾意見及需求。

8-10 資源與過程說明之合宜性：

6-1 本計畫既已設性別目標及加強性別措施，就已納入性別預算項目，若計畫額度及配置皆未調整，則請勾選 6-1-4。

6-2 及 6-3

1. 有關實施作為請於計畫書中說明服務人員招募、訓練課程（1 小時課程恐難達到對多元文化及性別需求之了解），以回應性別目標一、三。

2. 建議遊客中心未來可依遊客性別統計，評估在硬體部分改善（如服務櫃臺可增加置物板等、性別友善廁所）、資訊服務方面，檢視服務單張及地圖，可加註不同性別需求之資訊（如增加就醫、求助等），以及設置女性、親子或中高齡旅遊路線等。

3. 除多媒體導覽機多語服務外，亦可開發相關 App，俾遊客使用。

8-11 效益評估說明之合宜性：合宜，但請說明計畫書中如何執行每月一次督導之性別平等觀念評核。

8-12 檢視結果之合宜性

7-2 請增加：性別統計項目

8-13 給予機關改善綜合建議事項：

觀光局主動提出性別提升品質計畫，值得肯定。

本計畫為委外計畫，建議除本計畫書外，於邀標書、合約會或其他申請文件皆應納入，亦即從規劃、招標、執行、評核到成果提報，皆應符合檢視表及計畫書中所提出之性平作為。

第三部分-評估結果

本部分由機關人員填寫



## 新北市性別影響評估檢視表（表一：計畫案）

### 9-1 評估結果之綜合說明：

委員針對各項目提出修正建議以及資料補充建議，本局依據建議修正相關計畫書及檢視表文字內容，同時除本計畫外，於109年度邀標書、合約等相關文件將納入性別相關議題。同時於服務問卷中加入性別資訊之收集。

### 9-2 參採情形：

1. 修正受益對象為2-2並提供旅服人員及旅客之比例。
2. 修正委員提出之部分文字修正。
3. 招募服務人員性別平等目標已納入計畫目標中。
4. 預算項目以修正為勾選6-1-4。
5. 有關服務人員訓練課程部分內容，已於計畫書中修正。
6. 有關考評方式，已於檢視表中修正。
7. 有關部分性別統計資料，因過去並未有相關數據統計庫，未來將於服務問卷中進行詢問，以增加遊客性別統計資訊以及對於服務中心提供之性別服務之滿意程度進行評分。

### 9-2-1 說明採納意見後之計畫/政策調整(條例式說明)

已完成 或 預計完成 日期：108年9月4日

### 9-2-2 說明未參採之理由或替代規劃(條例式說明)

已完成 或 預計完成 日期：

### 9-3 通知程序參與之專家學者本計畫/政策的評估結果已於

108年09月04日將「評估結果」以下列方式通知程序參與者審閱

傳真 e-mail 郵寄 其他

### 9-4 提報性平專案小組日期：108年9月19日

相關意見或決議：照案通過

# 新北市遊客中心及旅遊服務中心營運管理計畫

## 壹、計畫緣起：

因應每年遊客人數增加，加強各風景區內針對不同性別需求之遊客提供完善服務，並培育服務人員尊重不同性別、性別傾向、性別認同者之遊客，以改善旅遊時的方便性、安全性，提升旅遊體驗。

## 貳、計畫目標：

- 一、因應來臺遊客增加，本局針對不同性別、性別傾向、性別認同者之遊客所需服務進行旅服教育訓練，提供友善服務，期能提升風景區內的旅遊品質。
- 二、持續提供不同族群之民眾貼心服務，包含穆斯林、不同性別族群、新南向族群等，並以現代化設備做為輔助，提供旅遊景點完善之高品質服務內涵。
- 三、招募服務員時盡力講求性別平等，推廣更多男性、女性服務員投入觀光服務行列。

參、主辦單位：新北市政府觀光旅遊局

肆、承辦單位：風景區管理科

伍、協辦單位：無

陸、參與對象：景區遊客及服務員

柒、計畫期程：108年1月1日至109年12月31日

## 捌、相關之性別統計數據：

### 一、遊客性別分析：

依據交通部觀光局之資料顯示(如下表)，各風景區據點自104年至107年之遊客人數大幅增長，猴硐煤礦博物園區增長21.5%，烏來風景特定區增長76.1%，碧潭風景特定區增長40%，十分瀑布增長11.5%，瑞芳風景特定區增長18.1%。

	104年	105年	106年	107年	平均
猴硐煤礦博物園區	842,987	866,835	993,590	1,023,850	931,816
烏來風景特定區	1,186,687	1,217,707	1,866,150	2,089,750	1,590,074

碧潭風景特定區	1,501,845	1,614,445	1,869,500	2099700	1,771,373
瑞芳風景特定區	4,255,655	4,322,675	4,751,400	5027500	4,589,308
十分瀑布	2,505,336	2,528,040	2,699,600	2793800	2,631,694

依據交通部觀光局之資料顯示(如下表)，107年來臺灣從事觀光目的之亞洲遊客最多，其中女性(約414萬人)為男性(約299萬人)1.38倍，可見女性外籍人士來臺從事觀光目的之數量眾多，其中以亞洲地區為最多遊客人數，故需在旅遊服務層面提供更優良之服務。

	106		107	
	男	女	男	女
亞洲地區(Asia)	3,004,265	4,203,043	2,997,514	4,140,138
非洲地區(Africa)	937	780	972	774
美洲地區(Americas)	141,799	127,837	141,932	128,952
大洋洲地區(Oceania)	27,297	25,121	30,747	28,308
歐洲地區(Europe)	69,495	47,645	72,849	51,085

經本局旅遊服務中心之相關報告顯示日本、韓國、越南、泰國、馬來西亞、印尼等遊客為新北市各風景區旅遊服務中心常見之外國遊客。經查交通部觀光局之統計資料如下表，女性來台從事觀光人數皆大於男性。不僅旅遊服務應提供中、英、日、韓、泰、越、印、馬等國之友善服務，亦應包含性別友善服務，如女性衛生用品提供、廁所等，以完善品質。

	男	女
日本	654,905	784,545

韓國	326,875	496,745
越南	77,212	116,581
泰國	73,361	141,364
馬來西亞	163,933	214,438
印尼	22,596	27,001

## 二、服務員性別分析：

有關本局設置之遊客中心及旅遊服務中心服務員如下表，近年來有越來越多男性服務員參與旅遊服務行列，未來仍應持續推廣服務員之男女比例趨於平衡。

	性別	104 年	105 年	106 年	107 年
旅服	男	2	3	4	5
	女	16	9	12	8
遊客中心	男	1	1	3	6
	女	22	23	21	21

## 玖、計畫內容：

### 一、旅遊服務貼心措施：

(1)標示雙語服務內容：因應上述外籍遊客增加之情況，提供到訪遊客一入站內即可直接瞭解旅服中心可提供之相關服務而尋求協助，便利外籍及第一次到訪之遊客。

(2)加設直立式電子看板，利用 e-DM 推播宣傳：遊客中心內皆設有看板播放新北市相關介紹影片供遊客欣賞，除可推播各項活動宣傳訊息外，亦可推播政府政策宣導，包含兩性平等、多元性別等議題，同時補足傳統海報架一次僅能張貼一張海報宣傳之不足，另一方面，亦可達到節能環保之效。

(3)提供諮詢服務與協助遊程規劃：由櫃檯服務人員提供中、英、日語旅遊諮詢服務，包括節慶活動查詢及週邊觀光景點之資訊提供。

(4)老花眼鏡、簡易醫藥箱等設備借用與協助代訂房服務：方便年長者於站內閱

覽摺頁，並提供有需要之遊客進行簡易醫藥處理；另外針對外地旅客，協助代訂房或洽詢服務等，讓旅服中心不僅只是旅遊諮詢與宣傳的櫃台，更加親民、便民與生活化。

(6)自設區域地圖，方便旅客閱覽：針對較複雜位置與區域之旅服中心，櫃台設有自製指引地圖，清楚標明旅客常見問題及身障廁所等，便利到訪旅客做指引與確認方位。

(8)配合新南向政策，推出一系列相關服務與旅遊活動推廣：包含穆斯林友善環境、可接待穆斯林之旅館餐廳名冊的查詢與印製，各站點內亦設有麥加指標引導並提供簡易禱告用毛巾，現場亦備有穆斯林年曆、新南向各國國碼、多國語服務標示，方便穆斯林遊客索取閱覽及使用外，旅服中心並配合本市辦理新南向多語導覽培訓遊程，提供活動宣傳推廣之相關服務等。

(9)規劃增加多媒體導覽機多語服務功能：近年東南亞籍等國遊客日增，今為提供更多元且豐富之在地旅遊、交通及景點資訊，針對本市所轄各旅遊服務中心之多媒體觸控導覽機進行多語導覽建置，由原中、英、日 3 語版本之內容，擴增至多語版本，藉以提供國內、外籍遊客本市最新旅遊、交通及景點等資訊及友善多語服務環境。

## 二、 性別相關服務加強措施：

(1)於各風景區遊客中心內凡設有哺乳室之服務皆有顯眼標誌，並請旅服提供給有需求之民眾使用，更於每站之觸控導覽機上清楚標示旅服中心是否有哺乳室服務。

(2)於各旅服櫃台，女性皆可向服務人員索取衛生棉等用品，以給予女性遊客不便時的貼心服務。

(3)旅遊服務人員之招募盡量達成男、女服務員人數比接近，以達成服務人員在景區的安全性以及性別平等。

(4)於景區內設置監視器以隨時保護服務同仁及遊客之環境安全，提供友善環境與安心感。

(5)每年皆辦理旅遊服務中心教育訓練，每名服務員至少應有至少 2 小時之有關性別友善服務培訓課程，此外另分配相關讀物由每個旅服站站長協助各站服務人員熟悉相關知識，並與考評結合測試相關資訊是否充足，以加強培育服務同仁對於不同性別、性別傾向、性別認同者之遊客的尊重態度以及服務品質。

(6)每月至少辦理一次督導考核，對於友善性別相關觀念亦作為考核之一部分評分。於辦理考核時，加入性別議題觀念及服務項目之詢問，例如讓服務人員解釋如何處理向民眾介紹哺乳室以及使用方法，並詢問如碰到特殊狀況時如何因應(例如有遊客反映遭到騷擾等突發狀況)，設置相關特殊服務狀況進行考核，考核表如附件 1。

(7)於站內之電子看板推播或以貼紙、紙本文宣等方式，推廣性別友善相關之政策、觀念給遊客。藉由電子看板內容推廣親子旅遊路線

(8)服務問卷列有遊客性別統計，並請遊客針對於服務中心提供之性別服務措施進行滿意程度、重視程度評分，問卷如附件 2。

壹拾、預期效益：本案為基於本局旅遊服務中心業務契約內涵，針對性別友善之部分進行強化，並結合其他如觀光導覽系統案等，提供友善性別之服務與相關建設，以建立本計畫，希望透過營造安全、友善旅遊環境來達成性別平等、尊重不同性別、服務不同性別旅客之效益，提升整體旅遊服務品質，將本市服務員之優良品質與專業帶給國內外旅客，推動觀光發展。

**新北市政府旅遊服務中心定期秘密督考紀錄表**

旅遊服務中心名稱：		
督考日期：108 年 月 日（星期 ） 時 分		本次督考整體 印象得分
督考人員：		受督考服務人員：
督考項目/配分百分比	督考重點	督考情形
<b>一、硬體設施保管維護及狀態 15%</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 觸控式螢幕及旅遊影片播放電視維持正常操作。</li> <li>2. 文宣摺頁架及海報架等無損壞。</li> <li>3. 現場無置非屬旅遊服務中心作業必備之設施或設備。</li> <li>4. 大門或天花板燈泡有無損壞。</li> </ol>	
<b>二、環境清潔度 15%</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 整體環境是否整潔(包含地面、壁面、桌椅等)，且無堆放雜物。</li> <li>2. 服務櫃檯保持清潔，無堆放食物、飲料及其它雜物。</li> </ol>	
<b>三、服務人員服務態度 25%</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是否具備主動性與積極度：如發現旅客進入站內，會主動起身問好或主動介紹相關資訊等。</li> <li>2. 是否具備親切度：如應答語氣與態度是否親切並面帶笑容。</li> <li>3. 其他：是否答詢詳盡、口齒清晰。</li> </ol>	
<b>四、諮詢或應對之專業度 25%</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對本市觀光景點或地方美食或當地住宿旅館訊息或本府近期辦理之相關藝文活動熟悉度：如諮詢對台灣觀光巴士行程熟悉度(包含購票點、乘車處、路線、票價或客服電話等)。</li> <li>2. 服務人員是否具備外語(英/日)溝通能力。</li> <li>3. 如遇無法回覆旅客問題時或語言不通時之處理做法：如是否會主動幫旅客上網或電洽有關單位查詢(如：交通部觀光局免費外語諮詢專線 0800-011765)</li> <li>4. 如遇旅客抱怨或遇投訴時之處理</li> </ol>	



	方式或態度是否得宜。	
五、外表儀容 5%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 是否穿戴本局統一樣式之服務背心。</li> <li>2. 服務台置有服務人員名牌架並佩帶個人識別證。</li> <li>3. 服裝儀容是否合宜(如：長髮紮馬尾、無穿涼鞋、短裙褲或化濃妝等)</li> </ol>	
六、相關文宣圖書放置及管理情形 15%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各種文宣摺頁均按照分類放置於摺頁架內，另放置於桌面之摺頁亦整齊擺放。</li> <li>2. 置於架上之文宣摺頁數量是否充足或已僅剩不到 5 份，服務人員仍未補充。</li> <li>3. 摺頁架均有清楚標示語言版本(如：中文版等)，便利旅客拿取。</li> <li>4. 圖書資料是否整齊置於專屬書櫃內或桌面上。</li> <li>5. 海報張貼於專屬海報架上，且無張貼宣傳效期已過之海報文宣。</li> <li>6. 是否無其他非屬觀光旅遊之文宣品。</li> </ol>	
七、其他	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平日僅 1 人值勤之站點(以新店旅服為主)，人員暫時離開時，會於大門或明顯處放置告示卡片。</li> <li>2. 性別友善相關知識是否充足，以及針對性別友善相關服務措施之了解程度、使用程度、對待遊客之態度等是否完善。</li> </ol>	
八、綜合檢討(請條列)		

備註：本案考評分數係委員於考核當日至現場之整體督考印象評分，滿分為 100 分，以 80 分為及格。請依「督考重點」作為考評之參考，並依督考情形及綜合檢討改善事項，請委員具體寫出待改善處，若該督考項目無待改善處則免填該欄位。

# 新北市旅服(遊客)中心- 服務品質問卷調查表

親愛的女士、先生您好：

本問卷想瞭解您對本旅遊服務中心服務品質及滿意度調查，以作為未來旅遊服務中心營運管理改善方向之重要參考，進而提升服務品質。您寶貴意見對於本旅遊服務中心未來發展相當重要，煩請您費神填答。

感謝您的協助與支持！並祝您平安、快樂！！

新北市政府 敬上

## 第一部份 服務品質

本問卷調查項目分為2部分，第1部分是想瞭解您進入旅遊服務中心之前，您認為好的旅遊服務中心應該注意那些服務項目，您對每個項目之重視程度如何？第2部分是您接受服務後，您對每個項目的滿意程度如何？

請您就每一個項目所陳述的內容選擇2個合適的分數打圈「○」來表示您的重視程度與滿意程度。

項 目		1. 您的 <u>重視程度</u>					2. 您的 <u>滿意程度</u>				
		5 極 重 視	4 重 視	3 普 通	2 不 重 視	1 極 不 重 視	5 極 滿 意	4 滿 意	3 普 通	2 不 滿 意	1 極 不 滿 意
5分代表最高，1分代表最低→											
1	服務中心外觀識別度	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2	服務中心容易找到	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3	服務中心設備現代化	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4	服務中心環境、櫃檯整齊清潔	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5	服務中心營運時間符合旅客需求(註明時間)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
6	服務人員服裝儀表合宜	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
7	服務人員態度親切和藹	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8	服務人員主動問候旅客	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
9	服務人員口語清晰	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
10	服務人員具備外語能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
11	服務人員能設身處地的為旅客著想	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12	服務人員的表現具專業素養	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
13	服務人員的語言溝通表達能力良好	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14	服務人員不厭其煩的為旅客說明	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
15	服務人員能兼顧同時來諮詢的旅客	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
16	服務人員具有良好的應變能力	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
17	服務人員能樂意的協助旅客	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
18	服務人員能迅速回應旅客的要求	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19	服務人員能主動介紹服務的內容	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
20	服務人員提供正確的旅遊資訊	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
21	服務人員提供的諮詢內容符合旅客需求	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22	文宣擺設方式方便旅客索取	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
23	文宣種類豐富	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
24	文宣內容符合旅客需求	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
25	文宣內容有提供多語文版本	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
26	服務人員具性別平權之觀念	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
27	文宣內容符合性別平權的觀念	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
28	服務中心提供性別友善之相關措施(如哺乳室衛生用品提供等)	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

## 第二部份 整體評價

1. 如果以 10分 作為總分，您對於本旅遊服務中心整體的服務品質評價是\_\_\_\_\_分。

表6-1-2

## 第三部份 受訪者基本資料

1. 請問您的性別是：男 女 其他。

2. 請問您的年齡是：19歲以下 20~29歲 30~39歲 40~49歲 50~59歲 60歲以上。

3. 請問您的教育程度是：小學及以下 國（初）中 高中（職） 專科 大學 研究所及以上。

4. 請問您的職業是：

軍公教人員 民意代表、行政主管、企業主管及經理人員 專業人員（醫師、律師、建築師、會計師、教授…） 技術員及助理專業人員 事務工作人員 服務工作人員及售貨員 農林魚牧工作人員 生產及有關工作人員、機械設備操作工及體力工 家庭管理 未就業、待業中 退休人員 學生 其他

5. 請問您目前所住的縣市/國家是：

台北市 新北市 高雄市 桃園市 基隆市 新竹縣 新竹市 台中市 嘉義市 台南市 宜蘭縣 苗栗縣 彰化縣 南投縣 雲林縣 嘉義縣 屏東縣 台東縣 花蓮縣 澎湖縣 金門縣 連江縣 其他(請寫明國家/地區)：\_\_\_\_\_。

6. 請問您此次來○○的目的是：觀光、休憩、渡假 商（公）務兼旅行 探訪親友 其他

7. 請問您這次旅遊的天數是幾天幾夜：1天 2天1夜 3天2夜 4天3夜 其他\_\_\_\_\_。

8. 請問您之前知道○○○旅遊服務中心這個機構嗎？知道 不知道。

9. 請問您來本旅遊服務中心尋求協助或服務的次數是？第1次 2次 3次以上。

## 第四部份 建議事項

除了以上所提到的項目，您認為本旅遊服務中心是否還有其他值得重視或應該改善的服務項目。

---

---

---

---

---

---

---

---