

**客家委員會委託辦理**  
**「2021 客庄小旅行升級計畫」勞務採購案**  
**需求規範說明書**

一、目的：

為輔導客庄觀光產業升級，擬遴選在地既有及具潛力之社區小旅行套裝行程，透過輔導顧問診斷、陪伴指引，適度推廣在地具特色文化體驗遊程，以讓旅客透過小旅行深入在地人文、自然、令人感動的體驗，並看見現代的客家村風景，同時吸引觀光人潮及帶動社區經濟，特訂定本執行計畫。

二、履約期程：自決標日起至 112 年 2 月 28 日止。

三、經費規模：

總經費以新臺幣（以下同）1,800 萬元整（含稅，跨年度預算：110 年度預算占 40%，計 720 萬元；111 年度預算占 40%，計 720 萬元；112 年度預算占 20%，計 360 萬元。111 年度及 112 年度所需經費如未獲立法院審議通過或經部分刪減，得依政府採購法第 64 條規定辦理），廠商所投服務建議書報價超過預算者為不合格標，不予減價機會。

## 四、委託服務內容：

項目	規格	數量	備註
<b>【1】專案人力需求</b>			
<b>【1-1】 籌組工作 小組</b>	廠商應成立至少 3 人之專責團隊辦理本計畫規劃及執行，包含：遴選機制之擬定、遴選作業執行、社區團隊診斷與輔導、行銷策略執行、行政協助…等相關事宜。	至少 3 人	1. 計畫主持人 1 名，應由具備相關經驗者擔任(請明列於服務建議書)。 2. 須不定期至本會進行工作進度報告。
<b>【1-2】 籌組輔導 顧問小組</b>	1. 邀集具有市場行銷、客家產業文化、商業經營、觀光休閒遊憩管理及旅遊達人(包含旅遊玩家、部落客與相關公會代表)等 5 類專家學者籌組 30 人輔導小組，以配合本案辦理現地輔導及診斷事宜。 2. 廠商須提供推薦人員名單，並包含學歷、經歷及專長等資料供本會擇選，其中旅遊達人類各分項每項至少 7 人，其餘類別每類至少 10 人。	至少 20 人	名單須提供詳細學經歷，並經本會同意。
<b>【1-3】 籌組遴選 委員會</b>	自輔導顧問小組 5 類專家中各核選 1 人組成遴選委員會，負責審定遴選機制、審查作業(初審、現地評核及複審 3 階段審查)。	5 人	
<b>【1-4】 駐會人員 派用</b>	須自 111 年 4 月 1 日經本會通知報到日起至 112 年 2 月 28 日期間派駐於本會，並配合本會辦公時間，負責本案相關業務聯繫接洽及其他交辦案件之處理，僱用條件如下： 1. 駐點人員區分： (1)助理 1 名：大專或高中職畢業並具有 3 年以上相關經驗者，協助本計畫一般性事務、業務諮詢、及簡易文書資料繕打等。 (2)中級助理 1 名：大學或大專畢業並具有 3 年以上相關工作經驗或高中職畢業並具有 6 年以上相關工作經驗者，協助本計畫各項行政工作、聯繫接洽、資料整理建檔等。 2. 個性積極主動，具耐心、細心、協調能力與服務熱	2 名	1. 派駐人員須經本會同意，且履約期間如本會認為不適任者，應無條件另擇派適任人員；惟仍應依勞動基準法相關規定辦理。 2. 本計畫執行期間，加班費支出補貼費用最高以 6 萬元為上限；國內交通費及住宿費最高以 4 萬元(含稅)為上

	<p>忱。</p> <p>3. 熟諳電腦文書處理(如:Excel、Word、PowerPoint)等電腦能力。</p> <p>4. 工作時間:廠商派駐於本會之工作人員每日工作時間 8 小時,並應依本會上班時間之規定,惟本會如因業務需要延長工作時間時,亦應配合。</p> <p>5. 人員薪資:</p> <p>(1)詳契約書第 8 條第 17 款規定。</p> <p>(2)廠商應依規定為派駐人員繳納勞工保險費、就業保險費、全民健康保險費及提繳勞工退休金,並依勞動基準法及勞工請假規則等規定,依法給假及給付工資。</p> <p>(3)廠商應為每位派駐人員編列每年新臺幣 3,000 元之福利經費(未滿 1 年部分依派駐月數所占比例計算),由廠商自行規劃福利項目,並採檢據覈實方式核銷,且執行數原則不得低於編列數之 90%。</p>		<p>限,皆採覈實支付,超過部分經本會同意則另行辦理契約協議。</p>
<p><b>【1-5】</b> 雇主意外 責任保險</p>	<p>廠商應於駐會人員派用期間,投保僱主意外責任險,承保範圍包含:</p> <p>1. 每一個人體傷或死亡責任 100 萬元。</p> <p>2. 每一事故體傷或死亡責任 500 萬元。</p> <p>3. 保險期間內最高累積責任 1,000 萬元。</p>	<p>乙式</p>	
<p><b>【2】</b> 遴選受輔導社區團隊</p>			
<p><b>【2-1】</b> 訂定遴選 機制暨辦 理遴選作 業</p>	<p>規劃輔導 18 個辦理社區導覽、小旅行套裝行程,且依法登記、立案之社區團隊,並分既有遊程優化(11 條)、創新遊程開發(5 條)及高單價遊程 (2 條)等 3 類別,其中不分項目至少有 8 條 2 天 1 夜遊程,及至少須包含 1 條各以樟之細路、賞桐花、六堆伯公湧泉(均須含客家美食)之主題遊程,並需辦理遴選作業,並於 110 年 12 月 10 日前完成 18 個受輔導社區團隊遴選事宜,相關作業事項如下:</p> <p>1. 制訂遴選作業規範及相關標準之審定原則,應包含訂定報名簡章、受理收件、審查作業(初審、現地評核及複審 3 階段)及遴選結果公布等事項,並邀集遴選委會召開「遴選作業規範」審查會議審查。另召開初審及複審會議,必要時得於複審會議前辦理 1 場委員共識會議。</p>	<p>如規格。</p>	<p>遴選作業規範須經本會同意後辦理。</p>

	2. 評定項目需考量客庄文化主軸、遊程規劃、執行現況(如出團頻率、費用、人數等)、周邊特色點(如文化生態等景點、美食)等。		
<b>【2-2】</b> 協助報名 相關事宜	1. 依據本會同意執行之遴選作業規範，負責推廣及受理報名，報名案件以至少 50 案為原則。 2. 廠商應成立專責窗口提供民眾相關諮詢服務。	乙式。	
<b>【2-3】</b> 初審	1. 須依本會核定遴選作業規範相關規定進行資格審查及相關表件資料之確認，並研提通過初審各案之初評分析意見及彙製總表(包含各別遊程文化主軸、遊程規劃設計執行現況及行銷策略等)。 2. 廠商應依上開總表建議本會辦理現地評核作業之社區團隊入選名單，並召開會議確認(需提供會議資料及餐點)。	如規格。	
<b>【2-4】</b> 現地評核	1. 廠商應針對通過初選者，依各類別擇優辦理 30 家現地評核作業。 2. 廠商應自輔導顧問小組成員中，以邀集不同專業類別之顧問至少 3 人為原則，針對 30 家通過初審社區團隊辦理現地評核作業(其中「旅遊達人」類輔導顧問均須出席)，並於辦理現地評核前提供評分表件資料予各輔導顧問；評核後應製作評核報告，內容應彙整輔導顧問意見及優劣分析等。 3. 評核項目： (1)經營管理診斷： 檢視社區團隊財會、物資及經營等面向之基礎管理能力。 (2)遊程診斷 包含遊程文化主軸、特色、敘事導覽能力、遊程設計執行現況及行銷策略等內容。 4. 廠商另應提供會議資料及餐點。	30 場	
<b>【2-5】</b> 複審	廠商彙整通過初審之社區團隊基本資料及現地評核報告，綜整研提各案之決審評估意見及總表，並召開複審會議，遴選 3 類別之 18 家受輔導社區團隊；並應提供會議資料及餐點。	如規格。	

<b>【3】辦理社區團隊訪視及升級輔導</b>			
<b>【3-1】</b> 擬訂升級計畫及訪視作業	<b>【3-1-1】擬定整體升級計畫</b> 廠商應依「現地評核報告」及遴選委員會之複審意見，研提整體「客庄小旅行升級計畫」，內容須含課程規劃、辦理期程、陪伴業師名單及輔導金等規劃。	如規格	
	<b>【3-1-2】辦理訪視作業</b> 1. 為確保執行成效，廠商應針對獲選之 18 家受輔導社區團隊，辦理期中及期末訪視作業。 2. 訪視作業須邀請邀集不同專業類別之顧問以至少 3 人為原則，其中「旅遊達人」類輔導顧問均須出席並製作訪視紀錄。	1 式	經本會同意後辦理。
	<b>【3-1-3】遊客滿意度調查分析</b> 1. 廠商應設計遊客滿意度調查問卷及辦理調查，以參加獲選之 18 家受輔導社區團隊遊程之民眾為調查對象。 2. 本問卷之調查結果須呈現本會執行輔導升級政策之效益，廠商應提出分析意見供本會作為後續政策執行之參採依據。	如規格	調查表並經本會同意後辦理。
<b>【3-2】</b> 社區團隊與遊程輔導	<b>【3-2-1】培訓課程及交流研習工作坊</b> 1. 導覽專業與營運人才培訓課程 (1) 於北、中、南、東等 4 區辦理「導覽人員培訓」及「經營管理人員」2 班次共 8 場次課程以 1 日 6 小時，每班至少 25 人為原則規劃。 (2) 「導覽人員培訓班」需包含解說技巧及運用、解說實務及實地演練等專業課程外，需結合在地文史風土內容，並邀請文史工作者進行授課；「經營管理人員班」須包含社區團隊財會、物資及經營等面向之基礎管理能力，及遊程規劃及獲利模式估算等，各社區團隊均須指派人員上課。 2. 經營者交流研習工作坊 (1) 至少辦理 2 場次經營者交流研習工作坊，透過交流分享方式促使各團隊兼能相互認識，進而學習彼此經營客庄小旅行之經驗，並邀請從事小旅行研發之從業人員到場分享實務案例。	8 場次	授課師資須經本會同意後辦理。

	<p>(2)為使活動順利辦理，廠商應提供適合進行分組討論及易能放鬆心情愉快交流分享之活動場所(如具文藝風格之餐廳或咖啡廳等)，俾利提升效益。</p> <p>3. 以上活動應選擇交通便利地點辦理，並提供必須之視聽器材及軟硬體設備，包含彙編講義手冊(包含講堂內容等相關資訊)、場布文宣、餐點及紀錄等，另應辦理保險及安全維護事宜，另為因應疫情影響致無法辦理實體課程，應同步規劃辦理線上課程。</p>	2 場次	
	<p><b>【3-2-2】遊程規劃設計與開發</b></p> <p>1. 廠商應盤點 18 條社區團隊遊程周邊相關文史、觀光、旅遊、生態等資源，並提出能結合在地經濟/產業(至少 10 處)、景點(車程 1 小時範圍內至少 3 處)及合作廠商資源(至少 3 處)調查成果，在符合現行法規之前提下納入，以豐富小旅行遊程。</p> <p>2. 設計及開發原則</p> <p>(1)廠商需輔導社區團隊萃取在地客家傳統文化及生活素材，進行遊程規劃及故事包裝。</p> <p>(2)遊程需包含體驗設計，並朝能與遊客情感連結之目標進行規劃。</p> <p>(3)每條遊程至少需有 3 項重點(遊客記憶點)，並結合 5 感體驗。</p>	如規格	
	<p><b>【3-2-3】顧客行銷、社群經營及遊程敘事輔導</b></p> <p>1.輔導獲選之 18 家受輔導社區團隊改善或建立顧客行銷模式與自媒體經營內容。</p> <p>2.輔導解說人員完善遊程主軸敘事內容及提供解說改善建議。</p>	如規格	
	<p><b>【3-2-4】輔導金協助:</b></p> <p>1.為利提升整體遊程品質，將提供輔導金(匡列金額以 470 萬元為上限)予獲選之 18 家受輔導社區團隊，以利辦理具地方特色之 CIS 識別設計、文宣與媒體製作、管理運用工具導入、參加國內展會之行政管銷費等。</p> <p>2.受輔導社區團隊須投入相當比例之自籌款，投入金額占各案輔導計畫總經費不得低於 10%，本會最高補助 90%輔導金；個別社區團隊輔導金額度，以既有遊程 20 萬元、創新開發遊程 30 萬元及高價遊程 50 萬元為原則，惟可於 470 萬元總上限額度內酌</p>	如規格	匡列 470 萬元為上限，須檢據覈實支付(含稅)。

	<p>予個別調整，支應項目不包含硬體設備等資本支出、修繕費、土地與建物取得及行政管理費支出(辦公水電、能源、通信、人事等開銷)等基本營運之經費。</p> <p>3.廠商應訂定輔導金支用相關規定(包含支用項目、數量及內容等)與核銷原則。</p> <p>4.輔導金支用須經本會同意後始得支用，於結案前 1 個月檢附相關憑證(影本)覈實報支完成核銷作業，廠商須提效益評估報告(含質化及量化資料)納入結案報告書。</p>		
	<p><b>【3-2-5】輔導次數及紀錄</b></p> <p>1.各社區團隊應指定 1 名固定長期陪伴之業師，每隊至少安排 6 次現地輔導，每次以 2 小時為原則(共計 108 次)，協助完成遊程設計、開發及輔導金運用規劃、執行及提供專業意見。</p> <p>2. 輔導金運用與執行內容，應充分與受輔導社區團隊達成共識，並簽具同意書。</p> <p>3.每次輔導應製作輔導紀錄(含輔導團隊及受輔導業者之簽到表)，另應於輔導完成時製作專案輔導前後之對照說明，包含圖文對照(含現場照片)、改造效益、改造故事說明…等，並至少提供本會 1 份完整檔案(含電子檔)。</p> <p>4. 未達最低實地陪伴次數，除因不可抗力或其他非屬可歸責於廠商之事由，經本會認可外，按不足比例於相關編列經費中扣減。</p>	如規格	
<b>【3-3】研提「客庄小旅行品牌定義及認證制度」建議方案</b>	<p>1.研析及盤點國外案例或相關機關部會之操作方式及辦理經驗，並結合本計畫輔導經驗，研提「客庄小旅行之品牌定義及認證制度」建議方案至本會，並邀集遴選委員召開至少 2 次研商會議，以完備相關制度規劃。</p> <p>2.會議均須提供會議資料及餐點。</p>	如規格	
<b>【4】行銷策略</b>			
<b>【4-1】導入商業攝影</b>	<p>1.廠商應洽邀專業商業攝影方式拍攝各條遊程代表圖像(應達 800DPI 以上)及可供文宣製作之素材照片，每條遊程至少 50 張。</p>	1 式	

	2. 輔導社區團隊運用所涉圖像優化既有文宣資料。		
<b>【4-2】</b> 製作客庄 小旅行遊 客自主旅 遊攻略手 冊	1. 廠商應於 111 年 10 月 20 日前完成自主旅遊攻略手冊編印,18 個社區團隊各以 3 頁圖(應達 800DPI 以上)文內容介紹為原則。 2. 運送地點 廠商應依本會規劃配送地點(約 160 處)完成相關寄送。 3. 規格及數量 菊 16 開(13.68*21 公分)、封面 2 頁上亮光(180 磅銅版紙)、內頁至少 64 頁(85 磅銅版紙)、正四反四印工(全彩印刷)、騎馬釘裝訂等規格,並印製 2 萬份;有關規格及數量,廠商可發揮專業研提更優於本會所需之規劃。	如規格	
<b>【4-3】</b> 業者踩線	1. 邀請旅行業者、線上及線下平台業者,以旅人的角度體驗獲選之 18 家小旅行遊程(每條遊程以 1 次為原則),並於遊程結束後提供修正建議。 2. 每場次踩線至少須有 5 家不同業者代表出席,廠商應辦理旅遊平安保險,並提供相關食、宿及交通協助。	如規格	
<b>【4-4】</b> 旅遊業者 媒合會	邀請至少 15 家旅遊業者(含線上及線下平台業者)辦理小旅行遊程媒合會。	1 場	
<b>【5】 其他及結案</b>			
<b>【5-1】</b> 活動保險	廠商辦理旅遊業者媒合會期間,於活動區域內投保公共意外責任險,承保範圍包含: 1. 每一個人體傷責任 600 萬元。 2. 每一意外事故體傷責任 3,000 萬元。 3. 每一意外事故財損 200 萬元。 4. 保險期間內每人最高賠償金額 6,400 萬元。	如規格。	應於活動開始 5 日前,提送已辦妥保險證明文件(保險單正本 1 份及繳費收據副本 1 份)到會核備。
<b>【5-2】</b> 活動紀錄	為保留相關資料,廠商應於人才培育課程、經營者交流研習工作坊、在地媒合、在地輔導訪視等重要活動時錄影及攝影,於結案時交付,並將相關數位檔壓製成光碟片至少 3 份,供本會保存運用。	如規格。	



【5-3】 結案事宜	1.廠商應於民國 112 年 2 月 28 日前提送成果報告書(含活動照片等)及契約應交付文件辦理結案，紙本與電子檔各 3 份，所附圖檔須達 800 萬 DPI 以上。 2. 相關電子檔應以光碟儲存，並於光碟原標清楚標示內容、讀取軟體需求、電子檔容量、出版時間等，並附保存盒。	如規格。	
---------------	---	------	--

全案執行內容、方式、項目及辦理期程，均須經本會同意後實施。

#### 五、辦理期程查核：

時程	工作項目
第 1 期 (110 年 12 月 10 日)	1. 決標後 30 日內提出本案之細部執行計畫(其具體執行內容仍須本會另行同意後執行)。 2. 完成 18 家受輔導社區團隊遴選作業。
第 2 期 (111 年 6 月 30 日前)	1. 完成受獲選之 18 家受輔導社區團隊「客庄小旅行升級計畫」。 2. 完成 2 場次培訓課程及 1 場次交流研習工作坊。 3. 完成 36 場次現地輔導作業。 4. 完成客庄小旅行遊客自主旅遊攻略手冊規劃。
第 3 期 (112 年 2 月 28 日前)	完成全案計畫工作項目，並檢送全案成果報告書一式 3 份(含電子檔)。

#### 六、其他

(一) 侵權責任承擔：履約如有侵害第三人合法權益，應由廠商負責處理並承擔一切法律責任。

(二) 服務建議書一式 12 份，一律以 A4 紙張中文橫式撰寫(圖表可用 A3 紙張製作摺成 A4 尺寸)。首頁須加蓋投標廠商及負責人印章，第 2 頁為目次及頁碼索引，其次為本文，請依序編頁碼排列整齊，雙面印刷左側裝訂；製作服務建議書及契約簽訂前所需之成本由廠商自行負擔，依前述委託服務內容及下列規定撰擬：

- 1.執行計畫內容：依據委辦事項（含本案執行構想、理念、計畫內容、工作項目、執行進度、實施方法與步驟、整體空間規劃草案、執行期程、預期效益、相關文宣試編設計樣稿等）逐項敘明，另以表格方式簡要敘明提供服務數量及規格。如能提供其他附加價值，亦得於服務建議書內說明。
- 2.計畫內使用之軟、硬體設備及資源等。
- 3.本案經費執行財務規劃：預估本案所需之各項明細費用，依工作項目及規劃內容，具體填寫數量、規格、單價及總價（含稅），並參照本會經費明細表格式（如附件）編列。
- 4.廠商執行本案工作人員編組、簡介組織團隊：應詳列公司、組織團隊之專責成員，所列工作人員（服務建議書內所列人員）其中非屬廠商員工者，應事前徵詢其同意始列入服務建議書；以上人員之構成應符合採購評選委員會審議規則、採購評選委員會委員須知等相關規定並請檢附同意書，是否檢附同意書將列入評分與否之參考。
- 5.計畫執行工作流程及時程進度管制規劃。
- 6.附件內容應包括投標廠商簡介及曾經辦理相當規模（或以上）之相關活動實績（得標承作部分，不含分包）或其他有關事項。
- 7.廠商企業社會責任（CSR）指標：廠商企業社會責任(CSR)指標：包含近一年內曾替員工普遍性加薪（普遍性加薪係指 80% 以上員工獲得加薪；另配合勞動部公告之基本工資依法調升者非屬加薪）、於履約期間給予全

職從事本勞務採購案之員工薪資(不含加班費)至少新臺幣 3 萬元以上、提供員工「工作與生活平衡」措施(如友善家庭措施【如育嬰假或侍親假】、友善性別【含多元性別】、友善族群、員工協助方案、企業托兒、健康促進、彈性工時與工作安排措施等)及近一年度綠色採購申報金額，並須提供加薪公文或公告、團體協約、勞資會議紀錄、工資清冊、近一年度綠色採購申報金額…等證明文件。

(三) 若有其他未盡事宜，依據「政府採購法」及相關規定辦理；截止收件日前本會對招標事項如有變更，得修改另行公告之。

柒、本專案如若有關人員作業及服務，應遵守下列事項：

(一) 廠商專案人員應簽署保密同意書/保密切結書。

(二) 廠商作業人員出入客家委員會辦公場所，應遵守客家委員會資通安全規範要求及配合安全管制、門禁管理、作業管理等措施且不得私自接取客家委員會之網路。

(三) 廠商於作業過程中，應至少完成移除或關閉不需要使用之功能服務、系統元件或偵錯介面、網路服務及服務埠。

(四) 廠商提供之服務禁止使用中國大陸廠牌資通訊設備(軟體、硬體及服務)。

捌、本專案如若涉及個人資料，應遵守下列事項：

(一) 個人資料之蒐集、處理或利用，廠商應依個資法施行細則第 12 條之要求，執行各項個人資料管理相關措施。並依個資法施行細則第 8 條要求，接受客家委員會之監督，必要時得到場進行查核。

- (二)防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏，採取適當之安全措施，應包含資料安全稽核機制以及使用紀錄、軌跡資料及證據保存之事項。
- (三)個人資料透過任何應用程式(網頁、電子信件、通訊軟體等)進行傳輸、儲存、查詢、電子資料提供時，應加強傳輸過程資料加密、身分鑑別及防火牆等資訊安全措施。

**客家委員會委託辦理**  
**「2021 客庄小旅行升級計畫」勞務採購案**  
**經費明細表**

項次	品項及規格	單位	數量	單價	複價	備註
1-1	駐會人員薪資					自 111 年 4 月 1 日起或其後本會指定日起派駐全職駐點人員 2 名，含勞保、健保(含補充保費)、勞退金及獎金；(助理每月基本薪資為 2 萬 8,840 元以上、中級助理每月基本薪資為 3 萬 2,960 元以上)
1-2	駐會人員勞、健保(含補充保費)及勞退金(廠商負擔部分)					雇主每月需負擔勞、健保及勞退費用，須含稅，請依政府相關法令最新規定編列
1-3	僱主意外責任險					依需求規範說明規定辦理
1-4	駐會人員工作獎金					依全年 1 個月薪資乘以全案在職天數所占比例計算
1-5	駐會人員加班費 (匡列金額已含稅)	式	1	60,000	60,000	本項請勿修改(檢據覈實支付)
1-6	駐會人員交通費及住宿費 (匡列金額已含稅)	式	1	40,000	40,000	本項請勿修改(檢據覈實支付)
1-7	駐會人員福利經費	式	1	6,000	6,000	本項請勿修改(檢據覈實支付)
∴ ∴						
	小計					
3-2-4	輔導金	式	1	4,700,000	4,700,000	檢據覈實支付(含稅)
	小計					
	總計					

- 請以變動費用與固定費用分列說明本案經費估算基礎。
- 品項至少應包含印製費、包裝費、運(遞)送費、人事費、業務費、企劃費、圖文版權使用費及其他執行本案所需費用分析。