

旅遊服務中心 24 小時 LINE@「Tainan visitor info」 線上志工招募計畫

一、目的：

隨著資訊軟體的便捷，為延續遊客離開旅服中心後的服務，本局成立台南市旅遊服務中心 LINE@「Tainan visitor info」，提供給各國遊客 24 小時觀光旅遊等相關問題諮詢服務，為協助本局旅遊業務推動，支援本局旅服中心人力，規劃由目前志工擔任線上旅遊諮詢服務，增進旅遊服務即時性並有效運用人力。

二、資格條件：

- (一) 備有可上網裝置（如手機、平板電腦）且熟悉 Line App 操作者。
- (二) 熟悉本市美食、食宿、交通等旅遊資訊且具服務熱誠者。

三、工作內容：

Line@線上遊客諮詢回復、資料查詢等旅遊服務。

四、值勤時間：

每日 0800-2400，以月為單位，不足 1 個月退出群組，當月不核發通訊費。

五、服勤獎勵：

- (一) 每人每月發給通訊費新臺幣 250 元。
- (二) 以小時為單位，1 小時內回復訊息（至少 1 則），核算 1 小時，第 2 個小時再回復民眾訊息再核算入服務時數，依此類推，未回復民眾訊息者，不核算服務時數。
- (三) 志工線上回復則數多、效率快或其他遊客對志工有正面積極鼓勵、讚揚等，每年取數名績優志工予以獎勵。
- (四) 依「臺南市政府觀光旅遊局旅遊服務志工管理與服務要點」第 15 點規定獎勵績優志工。

六、服勤義務：

- (一) 遊客 Line@線上詢問，須及時回復，應於 30 分鐘內回復遊客詢問。
- (二) Line@線上旅遊諮詢應本著服務遊客與熱忱態度回應民眾詢問，不得有不當的回應，若情節嚴重或其他有損機關聲譽者得取消值勤排班資格及不核發通訊補貼費用。
- (三) 本局依志工值勤狀況，對均未回復遊客詢問或其他不適宜情事者，

得取消值勤服務資格。

七、本計畫實施後，得依執行狀況修訂調整、終止或繼續執行辦理。

八、本計畫經核准後實施。