

需求說明書（含驗收規範）

壹、購案名稱

「創新旅宿業導覽體驗服務流程實證」採購案

貳、履約期限與預算

一、履約期限（如遇假日，原則順延至次一工作日，有分階段交付者亦同；惟實際是否順延仍依本會需求為準）

■決標次日起至 114 年 11 月 28 日止。

二、預算

新台幣 350,000 元整（含稅）。

參、需求說明

一、專案說明

本計畫旨在協助我國中小企業將數位解決方案導入場域進行落地實證，以促成商業合作；實證場域鎖定在旅宿業，透過導入數位互動導覽方案來整合周邊商家景點，協助旅宿業建立一套創新導覽體驗服務，為國內旅宿業者優化現有觀光服務體驗流程，提升住客滿意度與活絡周圍觀光景點。

二、專案需求

工作項目	內容
(一) 創新旅宿業 導覽體驗服 務流程設計 規劃	提出創新旅宿業導覽體驗服務流程設計規劃報告1份，內容包含但不限於： 1. 訪談國內旅宿業者數位導覽服務需求，釐清現有導覽流程、數位互動方案需求以及目標使用族群等。 2. 訪視實證場域及周邊景點，了解設施環境、周邊地區特性以及整合需求等。 3. 將場域特性及數位互動導覽方案轉化為設計工具，建構1套創新旅宿業導覽體驗服務流程設計。 4. 辦理相關訪談、討論等會議須同步通知本會一同派員參與。
(二) 創新旅宿業 導覽體驗服 務流程實證 執行	須累積至少30位之使用者導覽服務流程體驗 (未達上述人數規定者，本會得減價驗收，減價金額為未達數之乘以每人台幣 <u>10,000</u> 元)，內容包含但不限於： 1. 使用者體驗紀錄：觀察及記錄使用者的導覽服務體驗，紀錄形式包含但不限於訪談、行為觀察、問卷調查等方式。 2. 創新導覽體驗服務流程實證：結合使用者體驗紀錄，分析使用者對於創新導覽服務體驗的接受程度，包含但不限於使用滿意度、體驗時間長短、內容豐富度等。
(三) 整合報告交 付	整合上述第一項及第二項工作項目報告內容，提出「創新旅宿業導覽體驗服務流程實證」報告1份，內容包含但不限於：創新旅宿業導覽體

工作項目	內容
	驗服務流程設計、30位使用者體驗紀錄、旅宿業導覽體驗服務創新應用情境建立、未來應用擴展路徑等。

三、保固需求

■無

肆、交付說明

一、交付項目、內容、期限如下：

項次	交付項目	交付內容	數量	交付型態	交付期限
1	服務建議書	內容包含但不限於： 1.研究緣起目的 2.研究設計與執行架構 3.時程規劃及預期成果 4.經費配置	1 份	電子檔	決標次日起 <u>7</u> 工作天
2	個資文件	得標廠商簽署之委外廠商個資安全管理措施說明表 (本交付項目及交付期限如與本案其他採購文件牴觸者，以本需求說明書為準) ※格式請向購案聯絡人索取；若需求未涉及蒐集、處理或利用個人資料則免	1 份	紙本	決標次日起 <u>14</u> 工作天
3	創新旅宿業導覽體驗服務流程設計規劃	內容包含但不限於：針對旅宿實證場域特性及數位互動導覽方案內容，建構 1 套創新旅宿業導覽體驗服務流程設計，例如旅宿業者需求、數位互動方案內容、導覽服務流程等	1 份	電子檔	<u>114</u> 年 <u>8</u> 月 <u>30</u> 日前
4	結案報告	內容包含但不限於： 1.創新旅宿業導覽體驗服務流程設計規劃及使用者體驗紀錄 2.創新旅宿業導覽體驗服務流程實證分析 3.建立創新旅宿業導覽體驗服務應用情境 4.結論與未來應用擴展路徑	1 份	電子檔	同本案履約期限
5	個資文件	返還、刪除或銷毀個資聲明書 (若需求未涉及蒐集、處理或利用個人資料則免)	1 份	紙本	同本案履約期限

備註：得標廠商應依本會需求配合調整各階段交付期限，惟不可超過本案履約期限。

二、交貨地點：數位轉型研究院 台北市松山區民生東路四段 133 號 2 樓。

- 三、得標廠商應依上表提供履約標的，並提供履約通知文件予本會〔購案聯絡人〕確認。
- 四、履約通知文件參考格式可至 <http://www.iii.org.tw/綜合公告/採購資訊/檔案下載區> 下載，廠商亦可自訂格式（Email 亦視同履約通知文件，惟內容應足資識別本案）。
- 五、履約通知文件僅為通知本會交付全部或部份履約標的，相關驗收事宜另依本會驗收程序辦理，本會驗收合格後方視為履約完成。

伍、驗收規範

- 一、依本案需求說明書（若購案有服務建議書者亦併同納入）進行數量、內容點收。
- 二、本會得要求得標廠商配合出席驗收會議，並做口頭簡報（須視本會需求提供會議文件）。
- 三、本會得要求得標廠商依據本會驗收會議意見修訂調整交付項目內容，且應附上意見回覆對照。

陸、其他注意事項

- 一、購案聯絡人：
 姓 名：數位轉型研究院 壽小姐
 電 話：(02) 6607-2314
 Email：ecshou@iii.org.tw
- 二、發票資料：
 抬 頭：財團法人資訊工業策進會
 統一編號：05076416

柒、審查須知

■詳投標須知之「審查須知」內容；審查項目及建議書撰寫重點如下述。

項次	項目	服務建議書撰寫重點 (請依下列章節序參考製作)
		封面、目錄
1.	執行力與配合度 ●人力配置規劃 ●執行團隊之相關經驗、學經歷及過去績效 ●計畫執行及管理能力	1. 公司簡介（如業務範圍、營運狀況） 2. 專案負責人及執行團隊成員履歷：包含現職、學經歷等 3. 廠商履約實績：請列相關專案經驗
2.	整體企劃 ●研究架構之邏輯性及完整性 ●研究方法具體可行 ●執行進度之時程規劃	4. 說明研究背景目的 5. 說明研究設計與執行架構 6. 預期產出成果 7. 提供時程進度規劃，說明相關工作預定進度、完成時點
3.	經費合理性 ●相關執行費用估算與分配之合理性	8. 於服務建議書詳列報價內容（請依 Excel 格式報價）