

「友善旅人漫遊提案」  
店家雙語改造徵選辦法  
—英語即時通 消費好輕鬆

主辦單位： 經濟部商業司

執行單位： 財團法人商業發展研究院

中華民國 110 年 3 月

## 目 錄

一、緣起.....	1
二、活動目的.....	1
三、辦理單位.....	1
四、徵選資格.....	1
五、審查重點與方式.....	2
六、報名方式與入選公布.....	2
七、輔導與行銷獎勵.....	3
八、如何取得積分.....	4
九、活動流程.....	5
十、時程說明.....	5
十一、注意事項.....	6
附件 1、報名表.....	7
附件 2、參與店家資料.....	9
附件 3、個人資料同意書.....	11

## 一、緣起

「當外國顧客來敲門，還在為如何接待而苦惱？」在當今國際間主要的溝通語言仍為英語情形下，商業服務業店家若能提升英語服務能力，讓外籍人士於消費過程無往不利，不僅賺到錢、賺到口碑，更為國家品牌形象加分。根據 Speakt 研究顯示，企業使用多語行銷，其來客數將可增加 20%。<sup>1</sup>

經濟部商業司為營造商業服務業雙語環境，委託財團法人商業發展研究院舉辦「店家雙語改造徵選活動」，透過徵選熱門景點附近區域店家，且推出主題式吃喝採買、體驗服務雙語遊程，提供國際旅人英語友善之漫遊環境。

## 二、活動目的

協助零售、餐飲與生活服務業者進行雙語化改造工程，提升店家服務質感、提高國際形象與能見度，期望吸引更多旅人來訪，創造新營收。

## 三、辦理單位

主辦單位：經濟部商業司

執行單位：財團法人商業發展研究院

## 四、徵選資格

本案公開招募北、中、南、東部等 4 個區域<sup>2</sup>各 1 組團體組織（如：當地商業組織、公協會），每 1 團體需帶當地 20 家以上店家投入（參與店家一經確定，即不得更改），且每團體組織提案件數以 1 件為限；提案單位與參與店家須符合下列資格條件：

---

<sup>1</sup> 8 Reasons Your Business Needs A Multilingual Marketing Strategy, <https://speakt.com/8-reasons-your-business-needs-a-multilingual-marketing-strategy/>

<sup>2</sup> 北部區域包括臺北市、新北市、基隆市、宜蘭縣、桃園縣、新竹市、新竹縣；中部區域包括苗栗縣、臺中市、彰化縣、南投縣、雲林縣；南部區域包括嘉義市、嘉義縣、臺南市、高雄市、屏東縣、澎湖縣；東部區域包括花蓮縣、臺東縣。

- (一)提案單位須為依法向內政部、省（市）、縣（市）政府立案登記之團體組織。
- (二)參與店家為實體店面之零售、餐飲或生活服務業，且須依公司法、有限合夥法或商業登記法設立之公司、有限合夥或商業；或依法辦理稅籍登記，且經主管稽徵機關核定之小規模營利事業。
- (三)提案團體或參與店家曾接受政府其他計畫之雙語輔導者，請勿重複申請本案輔導。

## 五、審查重點與方式

- (一)由執行單位就提案單位應繳交文件進行資格審查（例如：基本條件資格是否符合、報名資料完整度等），如有填寫或檢附資料不全，執行單位將於收件後 5 日通知補正，接獲通知 3 日內未完成補正者，視同放棄申請。
- (二)通過資格審查者，將召開決選審查會議，進行提案資料審查，由決選會議選出 4 個輔導區域。審查重點如下：
  1. 提案單位所帶領之各參與店家雙語改造需求（35%）
  2. 對於本活動之參與度，包括參與店家數與其類型（註：符合條件店家之家數越多，分數越高）（35%）
  3. 提案單位過去 3 年內自辦雙語學習或推動地方創生、地區活動等具體事蹟（20%）
  4. 對於參與本活動之期許（10%）

## 六、報名方式與入選公布

- (一)報名方式：以下列任一方式回傳
  1. 網路報名：提案單位線上填寫表單報名（網址：

<https://reurl.cc/Q73na2>)。

2. 郵寄報名：提案單位填妥報名表等相關文件（如附件 1~3），以紙本親送、掛號，至「財團法人商業發展研究院」（收件地址：10665 臺北市大安區復興南路一段 303 號 4 樓），信封請註明「店家雙語改造徵選」及「提案單位名稱」等字樣。
3. 電郵報名：提案單位填妥報名表等相關文件，以 Email 方式寄至 [jefferylin@cdri.org.tw](mailto:jefferylin@cdri.org.tw)，郵件標題請載明「參加店家雙語改造徵選-提案單位名稱」。

(二)收件時間：即日起至 110 年 4 月 16 日截止。

(三)入選通知與公布：

1. 決選結果由執行單位以電話或 Email 通知。
2. 獲選之團體組織自 110 年 4 月 23 日起公布於執行單位網站 (<https://www.cdri.org.tw/>) 活動訊息查詢。

(四)聯絡窗口

1. 姓名：財團法人商業發展研究院 林聖哲 先生
2. 電話：(02)7707-4834
3. Email：[jefferylin@cdri.org.tw](mailto:jefferylin@cdri.org.tw)
4. 地址：臺北市大安區復興南路一段 303 號 4 樓

## 七、輔導與行銷獎勵

為協助店家實踐雙語環境改善，經公布獲選之團體組織，將先由執行單位分別至各參與店家進行服務環境、服務人員雙語診斷作業，再提供相關雙語輔導措施。

獲選之團體組織與店家於各階段之參與情形，將列入考核，考核採

積分制，依據積分獲取行銷獎勵。店家參與診斷與輔導可獲得積分（詳見「八、如何取得積分」），得分越高，行銷獎勵越豐富！

### (一)參與店家

條件		行銷獎勵
獲選之參與店家		協助店家線上資訊（如：Google 我的商家、外送平台）雙語化，有利增加網路瀏覽能見度及開發新客源！
積分	60 分以上	頒發英語友善店家標章；如有參與輔導者，則另頒發結訓證書，提升店家門面、能見度。
	70 分以上	店家資訊可收錄於雙語地圖，且加入特色主題遊程規劃設計，製印為紙本、電子地圖，地圖將發放旅遊服務中心、當地旅宿業，增加曝光度。
		店家名單納入雙語商業資訊網頁，該網頁將由經濟部商業司、商研院持續推廣行銷，並推薦給觀光局。
80 分以上	經英語外師推薦者，獲得成果行銷影片登場亮相機會，影片將透過經濟部商業司、商研院等 YouTube、網站及宣傳管道曝光。	

### (二)團體組織

將頒發各獲選之團體組織感謝狀乙紙。此外，屆時另將適時與當地實體活動結合，擇取表現績優之地區，舉辦實體行銷活動。

## 八、如何取得積分

### (一)積分取得方式：

1. 雙語診斷：完成服務環境、服務人員雙語診斷，即可獲得 10 分；僅部分完成，獲得 5 分。
2. 本計畫提供免費輔導資源，協助取得積分。

(1) 環境改善：依店家診斷結果，協助提供品項、菜色名稱，以及常見問題等雙語內容。經計畫團隊驗收，大幅度改善者可得 16~30 分、部分改善者 1~15 分。

(2) 人員口說：依店家提出外籍人士消費時常見問題，安排英語師資實地到店，進行各式情境會話練習。參與口說練習 3 次以上者可得 20 分、2 次者 10 分、1 次者 5 分。

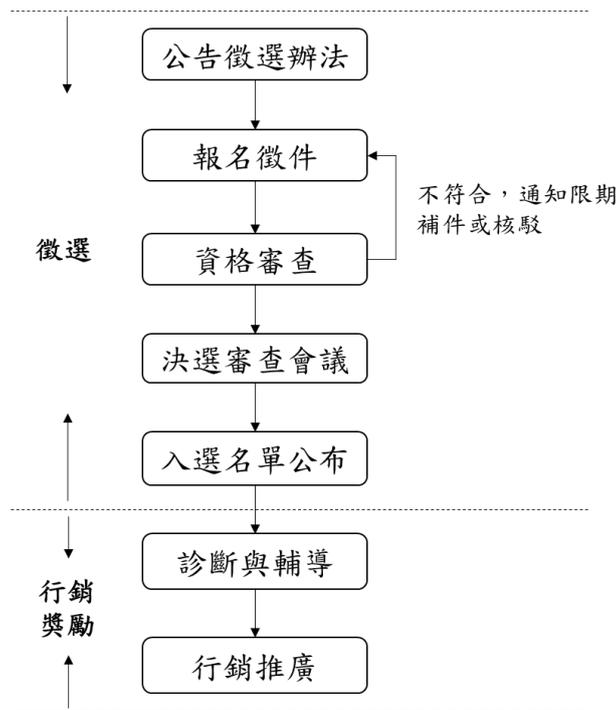
### 3. 驗收與資料提供

(1) 口說驗收：參與者可得 15~30 分。

(2) 資料提供：準時提交可得 10 分，遲交超過 2 次得 5 分。

(二)既有營業環境已有完善雙語設施，且服務人員至少 1 位已具備良好英語溝通能力，經查定符合者，即可獲得 80 分。

## 九、活動流程



## 十、時程說明

階段流程	說明
報名徵件：即日起至 110 年 4 月 16 日止	1. 採網路、郵寄、電郵等任一方式報名。 2. 活動訊息請至商研院網站 ( <a href="https://www.cdri.org.tw/">https://www.cdri.org.tw/</a> ) 活動訊息查詢。 3. 請填寫報名表 (附件 1)、參與店家資料 (附件

階段流程	說明
	2)、個人資料同意書(附件3)。
資格審查	1. 收到報名資料，由計畫團隊進行資格審查，符合資格者，進入決選審查會議。 2. 文件不齊者，應於通知後3日內補正，逾期未補正或補件不齊全者，視同放棄。
決選審查會議： 110年4月17日~22日	計畫團隊將召開決選審查會議，依審查重點進行提案資料審查。
入選名單公布： 110年4月23日	1. 入選名單將公告於商研院官網。 2. 未入選者，將不另行通知。
診斷與輔導： 110年5~9月	1. 計畫團隊將實地前往店家進行雙語診斷作業。 2. 依診斷結果，提供輔導與協助落實改善。
行銷推廣： 110年10~11月	視店家取得積分情形，提供各式廣宣資源。

## 十一、注意事項

- (一)提案單位所送報名資料，不予退還(自行放棄或撤回者亦同)。
- (二)獲選之團體組織及參與店家應全程參與活動，並配合提供相關資料、照片及改善成果，以及接受評估或填寫問卷。
- (三)獲選之團體組織及參與店家皆應指派聯絡窗口，負責與執行單位聯繫、溝通及協調等事宜。
- (四)獲選之團體組織及參與店家若有發生消費糾紛或違反消防安全、食品安全、衛生等相關法令規定、所提報資料不實或侵犯他人智慧財產權者，主辦單位有權撤銷店家參加資格。
- (五)配合本計畫執行單位編撰研究報告及出版品等需求，而運用提案單位與店家提供之計畫成果及內容時，其智慧財產權等一切相關權利歸屬經濟部商業司。
- (六)如有其他相關未盡事宜將另行公告。

附件 1、報名表（提案單位填寫）

經濟部「店家雙語改造徵選」

收件編號：\_\_\_\_\_（由執行單位填寫）

基本資料			
組織登記名稱			
統一編號		負責人姓名	
聯絡人姓名		電話/手機	
電子信箱			
組織地址			
創立日期		會員家數	
曾參與政府計畫	<input type="checkbox"/> 是，計畫名稱_____ <input type="checkbox"/> 無		
提案概要			
<p><b>一、店家雙語改造需求說明</b></p> <p>【提示】外籍人士到訪情形（例如外籍觀光客、外國人定居、移工）、店家英語環境現況等。</p>			
<p><b>二、對於本活動之參與度</b></p> <p>參與店家數：_____家，包括零售業_____家、餐飲業_____家、生活服務業_____家。（詳附件 2）</p>			

三、過去3年內自辦雙語學習或推動地方創生、地區活動等具體事蹟

四、對於參與本活動之期許

#### 承諾書

1. 申請人同意提供「蒐集個人資料告知事項暨個人資料提供同意書」以供經濟部商業司在辦理「店家雙語改造徵選」使用。
2. 申請人所提供之資格文件及計畫文件，均與事實相符，並保證填報資料正確無誤。

此致

經濟部商業司

申請單位印章

負責人印章

中華民國 110 年 月 日

註：報名資料僅供本計畫使用，不作其他用途，請確實及安心填寫。

附件 2、參與店家資料 (註：表格請自行複製，每一參與店家皆須填寫)

經濟部「店家雙語改造徵選」店家資料

店家登記名稱		統一編號	
營業名稱		負責人姓名	
聯絡人姓名		電話/手機	
電子信箱			
營業地址			
營業時間	平日：__：__~__：__      假日：__：__~__：__ 休假：		
創立日期		員工數	
平均月營業額			
業態	<input type="checkbox"/> 零售業 【小類別包括：(1)綜合商品零售業、(2)食品、飲料及菸草製品零售業、(3)布疋及服飾品零售業、(4)家用器具及用品零售業、(5)藥品、醫療用品及化粧品零售業、(6)文教育樂用品零售業、(7)建材零售業、(8)燃料及相關產品零售業、(9)資訊及通訊設備零售業、(10)汽機車及其零配件、用品零售業、(11)其他專賣零售業、(12)零售攤販】 <input type="checkbox"/> 餐飲業 【小類別包括：(1)餐食業、(2)飲料業】 <input type="checkbox"/> 生活服務業 【小類別包括：(1)洗衣業 (2)美髮及美容美體、(3)其他個人服務業】		
主要產品及服務			
曾參與政府計畫	<input type="checkbox"/> 是，計畫名稱_____ <input type="checkbox"/> 無		
官方網址			
每月外籍人士服務頻率(總次數)	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 1~2 次 <input type="checkbox"/> 3~5 次 <input type="checkbox"/> 6~10 次 <input type="checkbox"/> 11~20 次 <input type="checkbox"/> 21 次以上		
外國人客源(可複選)	<input type="checkbox"/> 美國 <input type="checkbox"/> 印度 <input type="checkbox"/> 加拿大 <input type="checkbox"/> 新加坡 <input type="checkbox"/> 歐洲 <input type="checkbox"/> 馬來西亞 <input type="checkbox"/> 澳洲 <input type="checkbox"/> 泰國 <input type="checkbox"/> 紐西蘭 <input type="checkbox"/> 越南 <input type="checkbox"/> 日本 <input type="checkbox"/> 印尼 <input type="checkbox"/> 韓國 <input type="checkbox"/> 菲律賓 <input type="checkbox"/> 中國大陸 <input type="checkbox"/> 緬甸 <input type="checkbox"/> 香港、澳門 <input type="checkbox"/> 其他，請說明_____		



## 附件 3、個人資料同意書（提案單位填寫）

### 蒐集個人資料告知事項暨個人資料提供同意書

經濟部商業司為遵守個人資料保護法規定，在您提供個人資料予經濟部前，依法告知下列事項：

- 一、經濟部商業司(以下簡稱本司)因辦理「店家雙語改造徵選」使用，建立相關推動單位聯繫平臺，提供各單位主管及承辦同仁之聯絡資料而獲取您下列個人資料類別：  
【任職單位、姓名、連絡方式(公司電話號碼、分機、行動電話、電子郵件地址等)】，或其他得以直接或間接識別您個人之資料。
- 二、本司將依個人資料保護法及相關法令之規定下，依本司隱私權保護政策，蒐集、處理及利用您的個人資料。
- 三、本司將於蒐集目的之存續期間合理利用您的個人資料。
- 四、除蒐集之目的涉及國際業務或活動外，本司僅於中華民國領域內利用您的個人資料。
- 五、本司將於原蒐集之特定目的、本次以外之產業之推廣、宣導及輔導、以及其他公務機關請求行政協助之目的範圍內，合理利用您的個人資料。
- 六、依個人資料保護法第3條規定，就您的個人資料向本司行使下列權利：  
(一)查詢或請求閱覽。(二)請求製給複製本。(三)請求補充或更正。(四)請求停止蒐集、處理及利用。(五)請求刪除。您因行使上述權利而導致對您的權益產生減損時，本司不負相關賠償責任。另依個人資料保護法第14條規定，本司得酌收行政作業費用。
- 七、若您未提供正確之個人資料，本司將無法為您提供特定目的之相關業務。
- 八、本司因業務需要而委託其他機關處理您的個人資料時，本司將會善盡監督之責。
- 九、您瞭解此一同意書符合個人資料保護法及相關法規之要求，且同意本司留存此同意書，供日後取出查驗。

個人資料之同意提供

- 一、本人已充分知悉貴司上述告知事項。
- 二、本人同意貴部蒐集、處理、利用本人之個人資料，以及其他公務機關請求行政協助目的之提供。
- 三、本人同意貴司提供本人之個人資料於「店家雙語改造徵選」聯繫平臺予相關推動單位參考及諮詢。

立同意書人：\_\_\_\_\_ (簽名)

中 華 民 國 1 1 0 年 月 日