

五區域 AI 創新營運樣版使用推廣與店家輔導(5 區)服務需求說明書(A522002329)

一、目的/用途說明

因應臺灣中小微服務業高度依賴 LINE 進行顧客溝通與日常營運，本院承接數位產業署「開發產業 AI 便利工具及補助計畫」，將 AI 代理能力導入店家既有的 LINE 官方帳號(LINE OA)或群組對話情境，讓業者不必學習撰寫 Prompt，也不需大幅改變原有工作方式，即可運用 AI 理解零散對話與多重意圖，協助處理預約、收單、異動、庫存整理及營運資料彙整等連續性流程。

透過輕量化、模組化的 AI 創新營運樣版，降低中小微企業導入 AI 的技術與操作門檻，減少人工整理時間及輸入錯誤，提升資料整合效率、服務回應速度與營運管理品質，協助業者從熟悉的 LINE 使用情境開始，逐步實現服務流程 AI 化，創造營運效率、顧客服務與商業成長的新價值。

二、品名

辦理 AI 創新營運樣版使用推廣與店家輔導專案

三、採購服務規格

No	品項	需求說明
1	五區域店家招募與實際營運對接	1. 涵蓋 如台北、新竹、台中、雲林、高雄 共 5 個區域。 2. 以公協會為主要推廣單位，每區域至少與 1 家公協會合作辦理 2. 需完成 200 家 實際營運店家參與及使用 LINE 功能。 3. 功能使用範疇：(依店家需求推薦導入) • LINE 群組：使用「預約」或「團購」功能。 • LINE OA (官方帳號)：使用「預約」功能。 4. 參與店家須為具備統編之中小微企業（具統編店家需佔 8 成以上），且 5 個區域間之店家不得重複計算。 5. 本案將由工研院派員進行 AI 樣版操作說明，合作單位需推薦並輔導店家順利將樣版融入日常營運流程。
2	使用調查與後續追蹤	1. 前測問卷：於店家導入/參與時施測，建立基準點資料。 2. 後測問卷：於前測施測完成後 二個月內 進行後測問卷填寫與回收，以評估使用效益及滿意度。
3	推廣活動/說明會辦理	執行過程中可辦理實體或線上說明會、教學活動，提供簽到表、活動照片及紀錄。

四、執行期間

簽約日至 115 年 11 月 30 日止

五、 廠商交付文件

本專案結案時，廠商需提送 **AI 創新營運樣版使用推廣與店家輔導總報告**，內容須包含：

1. **五區域導入成果說明 1 份**（含區域別、店家總數與成功導入家數明細）
2. **參與使用店家名單**（包含店家名稱、統編、負責人/聯絡人、使用區域等資訊：LINE 群組預約/團購或 LINE OA 預約）
3. **操作說明或活動紀錄**（含樣版導入教學照片、互動交流照片等，若有辦理活動則需檢附簽到表）
4. **問卷收集**：包含前測問卷及後測問卷收集。

六、 驗收標準

依「服務規格」、「廠商交付文件」及合約期間業主交付之需求事項與相關交付成果（含 5 區域各至少 200 家完成實際使用名單、問卷與簽到表等）進行驗收。

七、 撥款方式及注意事項

撥款方式

撥款期別	撥款條件	撥款比例
第一期款	舉辦完成第一場活動	40%
第二期款	完成五區域店家招募、前後測問卷填寫，並完成操作教學與導入。 於二個月內完成後測問卷回收，並交付包含如五區域使用名單、活動簽到表（若有）、操作說明及問卷分析之結案總報告，經本院確認完成驗收後撥付。	60%

注意事項

1. 廠商報價應為完成本案所需之總價，包含設計、製作、印刷、材料、運輸、現場人力、問卷發放與專案管理等一切費用。
2. 得標廠商配合本院對工作內容之合理調整，若涉及費用增減，須雙方另行議定加減帳，廠商不得拒絕配合。

八、 報告及服務建議書格式

1. **文件內容**：執行廠商應依本需求說明書所列成果交付說明提送成果報告。
2. **文件格式**：成果報告應以 A4 紙張編製，內容應條理清晰、編列頁碼並妥善裝訂。中文字型以標楷體為原則，英文字型以 Times New Roman 為原則，字體大小建議採 14 號字，行高 1.5 倍行高、與前後段行距 0.5 行；如有表格、圖表或附錄等內容，得依實際需要調整版面配置。
3. 文件封面應載明本案名稱、文件名稱、廠商名稱及提送日期，以利識別及管理。