



EXPO-TECH數位展覽領航計畫 共創數位展覽服務方案合作實證作法

主辦單位：經濟部國際貿易署

執行單位：工業技術研究院

報告日期：民國114年2月18日



第一部分

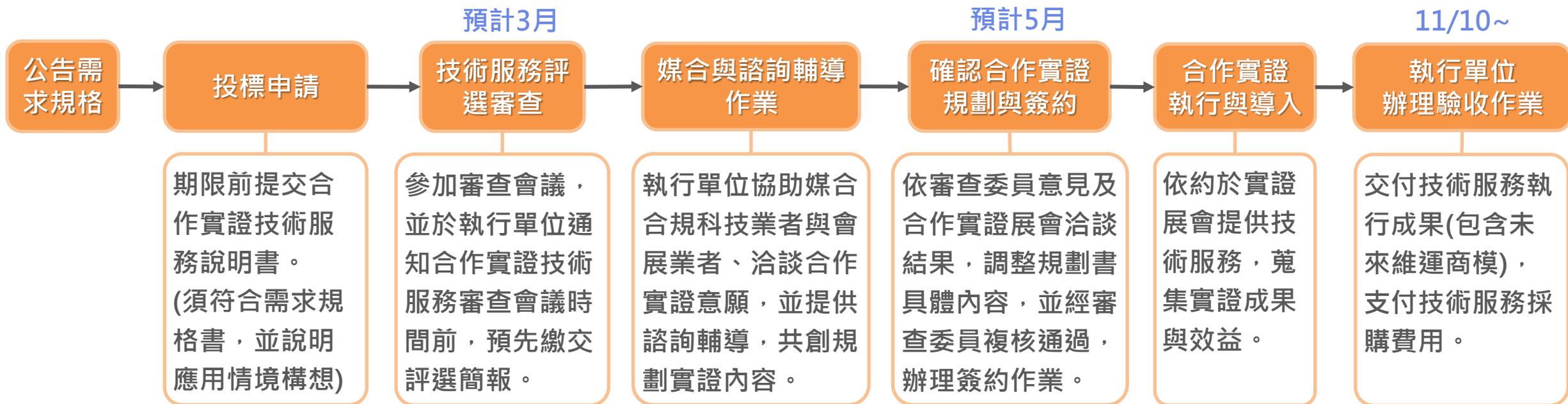
共創數位展覽服務合作實證說明

壹、合作實證之目的與程序

實證目的

- 為協助會展產業數位轉型，擬以勞務採購方式，徵求已具備展覽科技服務方案之技術業者，並依執行單位提出的服務需求規格，於合作的國際型展會提供技術服務，進行數位展覽服務方案實證。
- 除提供技術服務外，還需再提出持續維運之營運模式規劃，以將合作實證驗證可行之展覽科技服務方案持續推展、導入至其它展覽應用。

技術服務審查及合作實證規劃、評選、執行及驗收流程



貳、合作實證之委託工作內容

共創規劃

- 業者需依執行單位規劃之**需求規格書**，以及**2場次**合作實證的國際型展會之需求與預期成效，協助提出**技術服務流程**及預計達成KPI目標、成效蒐集與展現方式。

註：1家業者限申請1種方案類型，每1合作實證案之勞務委託金額上限為200萬元(含稅)。

方案實證

- 環境準備**：協助執行單位準備硬體、通訊環境、系統串接及支援人力等。
- 服務導入**：展會活動期間提供技術服務並確保正常運作。
- 服務推廣**：協助製作推廣影片並授權執行單位使用。
- 數據收集**：提供執行單位進行效益指標計算。

實證成果發表

配合執行單位規劃，於指定國際商展中，以攤位展示或小規模試用等方式，共同展現數位展覽服務成果與效益。

持續維運規劃

- 提出持續維運之營運模式規劃，說明合作實證後，可**至少**持續營運**1年**或擴散應用到**1個以上**之其他場域之規劃。

參、作業期程、委託金額與付款方式

作業期程

- 自計畫核定日起至**114年11月10日**止。
- 預計於**3月底前**完成採購公告、提案收件、評選、公布通過業者等作業，並於5月份完成簽約作業。

委託金額

- 每1合作實證案之勞務委託金額上限為**200萬元(含稅)**。
- 技術服務委託金額為審查通過之合作實證服務經費的**50%**為簽約價金(**另50%為廠商自備的配合款**)。
- 由評選委員評估所提技術服務是否合規、成熟度、實績、可實現效益、技術服務所需經費等，擇優入取。

付款方式

- 第1期款：完成**採購契約簽定**，支付契約金額**40%**(含稅)。
- 第2期款：經**驗收通過**，並完成相關文件修正及查驗合格，撥付契約金額**60%**(含稅)。



第二部分

共創實證服務方案說明

壹、展會語音導覽員

展會語音導覽員

讓觀展者可依需求選擇 PEO 推薦路線，依據建議走到路線上每一推薦展位，即可以所選語言聽取該點介紹，促成其入內進一步洽談



需求規格	定義說明
導覽路線設計	<ol style="list-style-type: none"> 1.系統須能建立至少 80 個展位的能力(類別、位置與多語介紹)。 2.策展商可由上述展位中，自行定義與設計至少 5 條以上的展場內導覽路線(每一條路線上重點展位至少10個(含)以上，每條路線展位重複度不可超過20%)。 3.可於開展期間每日針對不同路線調整所涵蓋的展位。
重點展位定位引導	<ol style="list-style-type: none"> 1.觀展者可使用自己的手機，透過APP或是網頁，開啟所選路線的路徑全貌，並掌握該路線上各展位位置與簡介。 2.以靜態路徑或動態路線指引等方式，指引觀展者可便利、快速地沿著路線行走，並找到推薦的重點展位。
自助語音導覽	<ol style="list-style-type: none"> 1.當觀展者走到展位(或前往時)，觀展者可使用自己的智慧手機(或其他行動裝置)及耳機，支援在手機APP或網頁端，直接選擇語言，啟用展會語音導覽員，使用耳機聽取(亦可加入手機螢幕上閱讀功能)對於該展位的介紹。 2.展位介紹內容須取得展位廠商的同意，除了廠商基礎介紹外，須包含展出重點、特色展品的說明內容。 3.除了語音，申請業者可自行加入虛擬導覽員影像或是QA諮詢功能。
可使用語種項目	<p>所提技術於不同實證場次，均需可提供至少6種語言：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.必備語系包含：中文、英文、日文等3種。 2.根據實證場域需求，於下列語系中增加3種：①韓文、②西班牙文、③法文、④德文、⑤俄文、⑥義大利文、⑦葡萄牙文、⑧阿拉伯文、⑨泰文、⑩越南文。 3.若策展商另行提出需求，得配合再增加最多 2 種加值語種。
翻譯準確度	翻譯準確率需高於 95% 以上。
數據記錄與偏好分析	能記錄觀展者的路線選擇、使用語言、展位介紹點選數據(報表應支持導出 CSV 或 Excel 格式)，系統需能分析所有使用觀展者的行為數據，並提供偏好重點分析報告。
跨設備相容性	系統需兼容2種設備(智慧手機、平板)，支持2種平台(Android 和 iOS)。
實證展會數量	<ol style="list-style-type: none"> 1.須配合於本計畫執行期間內之國際型展會辦理2場次合作實證 (2場次須為不同產業或對象屬性的展會)。 2.2場次實證皆須符合本方案需求規格。 3.每一場次的使用人次均需超過100人次。

貳、展會講演智譯助手

展會講演智譯助手

降低參與者因語言不同造成的參與障礙，提高參與度與內容接受度



需求規格	定義說明
語言輸入模式	發言者可使用智慧手機、降噪型麥克風等收音工具輸入語音。
翻譯呈現介面	需同時具備兩種呈現方式(策展商得選擇其中一種或兩種均使用)： 1.將即時翻譯內容以設定語言投影到大螢幕(投影幕或電子螢幕)上，供所有會場內聽眾閱讀。 2.聽眾可使用自己的智慧行動裝置(智慧手機、平板等)，透過APP或網頁，選擇自己希望使用的語言，於行動裝置螢幕上觀看即時翻譯內容。
多講者支持	可支援座談式會議，針對至少 3 名參與者交互發言的提供即時翻譯，並可自動識別當前發言/講者。
翻譯系統支援	可支援行動裝置平台(Android與iOS)或電腦裝置(web網頁)平台進行機器翻譯。
翻譯準確率	日常對話的平均正確率須高於95%；若是專業知識的對話翻譯，正確率須高於90%(正確率將由委託方邀請領域專家共同檢視)。
翻譯速度	應於發言者發言完畢後1秒內產生翻譯回應(可逐字產生)
語種支援	所提技術於不同實證場次，均需可提供至少6種語言： 1.必備語系包含：中文、英文、日文等3種。 2.根據實證場域需求，於下列語系中增加3種：①韓文、②西班牙文、③法文、④德文、⑤俄文、⑥義大利文、⑦葡萄牙文、⑧阿拉伯文、⑨泰文、⑩越南文。 3.若策展商另行提出需求，得配合再增加最多 2 種加值語種。
AI摘要生成	1.須於每場演講場次結束後 5分鐘內，生成簡要內容摘要，並提供所選擇的語種支援項目規格中之所有語言摘要。 2.須於每場講演場次結束後12個小時內，針對每位講者的內容，提供AI完整摘要功能，並提供所選擇的語種支援項目規格中之所有語言摘要。
模型優化服務	需與合作實證展會討論，取得該展會相關產業領域的專業字彙資料以進行翻譯模型訓練，並自行準備模型訓練所需軟硬體資源與環境。
實證展會數量	1.須配合於本計畫執行期間內之國際型展會辦理2場次合作實證(2場次須為不同產業屬性的展會)。 2.2場次實證皆須符合本方案需求規格。 3.每次實證均須留下連線使用人次數、平均連線時間等。

參、參展問答小客服

參展問答小客服

於展前全天候、不佔線一致性的回應參展商有關參展事宜的問題，提高參展體驗，並優化未來可提供服務



參展商

需求規格	定義說明
客服型態	支援線上網頁(展會官網或外掛網頁)或是社群平台(FB、LINE等)串接，可提供文字(得再加入語音)對話式即時虛擬客服服務。於對話時需於螢幕上，依據用戶選擇語言，同步顯示客服回應字幕。
虛擬分身	須配合策展商需求，設計客製化虛擬分身或是頭像。
廠商參展資訊的輸入	須提供以下3種方式中至少1種： 1.直接上傳廠商參展手冊之word或pdf檔，由系統直接進行內容分析與模型訓練。 2.直接上傳廠商參展事項之excel檔(須涵蓋參展手冊的內容)，由系統直接進行內容分析與模型訓練。 3.提供輸入介面逐一輸入參展事項說明，以進行模型訓練。 以上任一輸入方式均須具備有中英文指示。
回答準確率	廠商詢問問題若在策展手冊內，回答正確率須達到95%以上。
回答反應時間	針對使用者每一提問平均回覆時間須小於2秒。
語種支援	所提技術於不同實證場次，均需可提供至少6種語言： 1.必備語系包含：中文、英文、日文等3種。 2.根據實證場域需求，於下列語系中增加3種：①韓文、②西班牙文、③法文、④德文、⑤俄文、⑥義大利文、⑦葡萄牙文、⑧阿拉伯文、⑨泰文、⑩越南文。 3.若策展商另行提出需求，得配合再增加最多2種加值語種。
地端知識庫協作	可以支援地端通用型LLM，如：Llama 3.3
支援FAQ數量	可以支持500組以上FAQ(須涵蓋參展商於大會前置作業事項、參展商手冊等重要資訊)。
實證需求	1.線上客服最晚需於開展前一個月即開始透過展會官網參展商專區或社群平台等公開管道，對外提供服務。 2.若問答內容超出既有資料，或參展商仍有疑問，得協助將參展商的問題轉到真人客服，再由服務人員接手進行服務。若為下班時間，則可讓參展商透過留話或email管道留下資訊。 3.於開展後一個月仍持續提供參展商諮詢服務。 4.系統須紀錄參展商所詢問各項問題(時間)及虛擬客服之回應內容。
模型優化服務	需與合作實證展會討論，取得回復生成模型所需的訓練資料(依據會展業者希望提供的回覆而定)，並自行準備模型訓練所需軟硬體資源與環境。
實證展會數量	1.須配合於本計畫執行期間內之國際型展會辦理2場次合作實證(2場次須為不同產業屬性的展會)。 2.2場次實證皆須符合本方案需求規格。 3.每次實證均須紀錄使用人次數、平均提出問題數，以及對於服務滿意度等。

聯絡窗口

- EXPO-TECH實施指南

<https://www.sblpo.org.tw/CMS/NewsCenter/Article/176>

- 共創數位展覽合作實證說明會-簡報下載網址

<https://www.sblpo.org.tw/CMS/NewsCenter/Article/182>

- 共創申請諮詢窗口：工業技術研究院服科中心

(03)591-3575 巫小姐

(03)591-5272 方小姐

(03)591-5800 范小姐

