

第十二篇 觀光

第二章 觀光業務

第四節 國民旅遊事業管理與推廣

一、設置「i-center」旅遊服務體系

為創造友善旅遊環境，輔導地方政府及相關單位於全國主要交通場站及重要遊憩據點，依其區位特性及服務性質建置 4 層級之旅遊服務體系；第 1 層級為設置於國際機場之 3 處旅客服務中心，主要為加強服務國際旅客；第 2 層級為設置於國內重要交通節點之 50 處旅遊服務中心，提供區域性資訊服務；第 3 層級為設置於重要遊憩據點之 51 處遊客中心，提供該遊憩據點及周邊地區資訊服務。統計全國 48 處旅遊服務中心，103 年計提供 530 萬 169 人次旅遊諮詢服務，其中外國旅客諮詢人數為 210 萬 9,253 人次，佔總服務人次 39.8%。

為提升旅遊服務品質並發揚「相借問」的臺式熱情，103 年規劃民間產業跨域合作機制，輔導推動單位與觀光相關產業及公私立單位合作推出 26 處「借問站」示範點，提供在地化旅遊資訊及簡易旅遊諮詢服務，以促進 i-center 旅遊服務體系創新升級。



「借問站」創新旅遊服務啟動記者會



借問站服務外國旅人

二、建置「台灣觀巴」系統

訂定「台灣觀巴工作計畫」及「交通部觀光局補助台灣觀巴宣傳行銷及提昇服務品質要點」，輔導旅行業者建置「台灣觀巴」系統，全臺北、中、南、東部及離島地區合計 78 種套裝旅遊行程，提供國內外觀光客從飯店、車站、機場到臺灣各觀光地區之便捷、友善且具固定行程的導覽旅遊巴士服務，103 年計服務旅客達 40 萬 6,034 人次，其中外籍旅客達 21 萬 2,743 人次，佔總服務人次 52.4%。



「台灣觀巴·臺灣逛吧」發表記者會



台灣觀巴旅遊護照

三、建置「台灣好行」旅遊公車系統

由觀光局輔導各縣市政府及國家風景區管理處規劃景點交通旅遊路線，串接主要交通場站與景點間，提供以公共運輸為主的友善、平價旅遊交通服務。103 年度由 15 縣市政府及 8 個國家風景區管理處主導 33 條路線，並與政府相關機關、電視台、網路、報紙、雜誌、廣播電台等媒體及各民間企業團體合作加強宣傳，總旅客量計約 285 萬人次，並輔導各單位發行 80 餘款套票。另為行銷宣傳「台灣好行」，並鼓勵旅客多利用公共運具旅遊臺灣，規劃拍攝台灣好行吉祥物(好行 Q 寶及喔熊)動畫 CF 及微電影，回顧開行 5 年來之成長經驗，達成檢視、感染行銷及展望未來之目的。



台灣好行 CF



台灣好行微電影

四、辦理連續假期觀光遊樂地區交通疏運作業

辦理 103 年元旦、春節、清明、端午、中秋、國慶日等連續假期觀光遊樂地區交通疏運作業，經由觀光局所屬各管理處協調道路主管機關、警政機關、主題樂園及公共運輸業者等，針對道路壅塞、停車空間不足等問題辦理交通疏運工作。另透過發布新聞稿、廣播插播帶、派員積極接受電臺專訪等方式加強宣傳各觀光遊樂地區之交通疏運狀況。此外，為提供民眾充足之觀光交通資訊，並於春節連續假期前，建置疏運觀光資訊平臺及編印「103 年交通部春節疏運觀光路網圖」，於各地旅遊服務中心、主要鐵路場站、高速公路服務區、郵局及警廣電臺等地免費分發民眾參用。



加派人力疏導



規劃接駁專車