

## 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分層建置 i-center 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 50 處旅遊服務中心，104 年計提供 340 萬人次旅遊諮詢服務，其中外國旅客諮詢人數約為 173 萬人次，佔總服務人次 51.76%。

為提升旅遊服務品質並涵蓋既有旅服據點服務空間與時間縫隙，104 年擴大輔導推動單位與公私立單位合作推出 115 處「借問站」作為第 4 層級旅遊服務據點，發揚「相借問」的臺式熱情並提供在地化旅遊資訊及簡易旅遊諮詢服務，另結合免費 wifi 上網與中英日文版借問站行動網頁，成為最在地旅遊資訊平台成為最在地旅遊資訊平台，以促進 i-center 旅遊服務體系創新升級。



104 年「借問站」旅遊服務記者會



公私立單位多元參與借問站

##### 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，今年「台灣觀巴」擴增為百條旅遊路線，並首度新增環島旅遊路線，全臺北、中、南、東部及離島地區合計 106 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，104 年計服務旅客達 40 萬 6,230 人次，其中外籍旅客達 20 萬 7,584 人次，佔總服務人次 51.1%。

為讓「台灣觀巴」友善服務再升級，並規劃導入多語系語音導覽系統，除原有專人導覽解說外，希透過語音導覽解說，讓民眾得依個人需求，自由

選擇行程沿途景點及旅遊資訊，外國旅客更可跨越語言隔閡，貼近臺灣風土民情；另隨著智慧型手持行動裝置普及，並於旅程中提供免費 Wifi 網路服務，讓民眾可以將臺灣的美景透過網路及社群網站向全世界分享。



台灣觀巴活動代言人與民眾玩遊戲



104 年台灣觀巴績優單位及人員頒獎

### 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。104 年度由 17 縣市政府及 9 個國家風景區管理處主導 39 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 335 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」，並鼓勵年輕朋友多利用公共運具旅遊臺灣，規劃「台灣好行」規劃大師活動及拍攝宣傳 CF，讓民眾體驗到「台灣好行」的便捷性，達成感染行銷及擴大年輕族群市場之目的。



台灣好行規劃大師發表會



台灣好行宣傳影片

### 四、辦理「台灣好玩卡」推廣計畫

為提升自由行旅客旅行臺灣之便利性，爰自 104 起規劃辦理「台灣好玩卡」推廣計畫，擇選出直轄市組高雄市政府(含高、屏、澎)與非直轄市組宜蘭縣政府 2 個優勝縣市所提計畫，並於 104 年 7 月 15 日正式推出「高屏澎限定」以及「宜蘭限定」2 張卡片，讓來臺灣自由行的旅客，擁有簡單旅行的全新體驗。



台灣好玩卡產品上市記者會



高屏澎好玩卡



宜蘭好玩卡

#### 五、辦理連續假期觀光遊樂地區交通疏運作業

辦理 104 年元旦、春節、228、清明、端午、中秋及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「104 年交通部春節疏運觀光路網圖」，於各地旅遊服務中心、主要鐵公路場站、高速公路服務區、郵局及警廣電臺等地免費分發民眾參用。

#### 六、觀光遊樂業行銷推廣

- (一) 為鼓勵民眾旅遊，辦理臺灣好樂園寒暑假聯合行銷「新年FUN羊趣」及「愛上遊樂 到暑開始」活動，並於連續假期發布新聞稿廣為宣導觀光遊樂業行銷活動。此外，針對淡季辦理「臺灣樂園好好玩」及「拉BAR百家樂」網路行銷活動，並拍攝形象魅力MV及主題曲，推展國民旅遊市場，強化觀光遊樂業形象魅力，串連業者強化各園區特色主題，深化教育意涵。
- (二) 為鼓勵民眾親子同遊，帶動國內旅遊消費，整合雲仙樂園、野柳海洋世界、小人國主題樂園、六福村主題遊樂園、小叮噠科學主題樂園、萬瑞森林樂園、西湖渡假村、香格里拉樂園、火炎山溫泉度假村、麗寶樂園、東勢林場遊樂區、九族文化村、泰雅渡假村、杉林溪森林生態渡假園區、劍湖山世界、頑皮世界、尖山埤江南渡假村、8大森林樂園、義大世界、大路觀主題樂園、遠雄海洋公園及怡園渡假村等22家觀光遊樂業，於104年11月20日至105年2月29日共同推出「2人同行、1人免費」促銷方案。



觀光遊樂業暑假行銷記者會



「臺灣樂園好好玩」網路行銷活動