

## 第五節 旅遊服務

### 一、來臺旅遊服務

觀光局為服務來臺旅客，在桃園及高雄國際機場設置旅客服務中心，並分別於該 2 機場入境大廳設置服務臺，配合班機入境時間提供入境旅客觀光諮詢服務。服務項目包括：大陸人士來臺觀光通報、旅遊交通住宿諮詢、指引通關、答詢航情、處理申訴、接待貴賓、聯繫親友、輔導業者及其他相關服務；並配合促進外籍旅客來臺旅遊之各項觀光宣傳推廣計畫，執行迎賓接待及行銷推廣活動。另為加強觀光宣傳業務，設有觀光宣傳圖片燈箱、資料陳列架，並備有導覽地圖、購物、溫泉…等 300 餘種旅遊宣傳摺頁供旅客自行索取，另亦針對自助旅遊旅客設計遊程，利用網路及電腦列印，提供旅客便捷完整之臺灣觀光資訊，並以中、英、日、法、德、西語等多種語言為旅客提供各項諮詢服務。另考量民眾出遊資訊取得方便性，觀光局在觀光領域結合 IT 產業科技，製作動態資訊看板、二維條碼、GPS 結合手機等，讓民眾在「旅遊前」完成旅遊行程及交通動線規劃，「旅遊中」可利用前開載具（手機或電子看板），輕鬆取得旅遊資訊，並在「旅遊後」透過共享方式，與各地網友分享，業已陸續完成。

另為強化日益蓬勃的郵輪觀光市場，配合郵輪停靠高雄港期間辦理迎賓接待活動，提供旅客郵政、外幣兌換、電信……等便利服務，普獲郵輪旅客讚賞。100 年度桃園國際機場旅客服務中心共服務旅客 87 萬 1,543 人次，提供旅遊資料 307 萬 8,159 份；高雄國際機場旅客服務中心計服務旅客 18 萬 6,030 人次，提供旅遊資料 37 萬 7,124 份。



旅客服務

### 二、整合觀光旅遊資訊，提供國人多元化觀光旅遊諮詢服務

觀光局旅遊服務中心除以定點人員服務方式及結合文宣出版品與網際網路資訊服務外，並整合民間觀光業界及政府相關部門之各項旅遊資訊，全年無休，為國內外旅客提供便捷而周全的旅遊諮詢服務，以及旅遊摺頁資料。除此之外，設有觀光旅遊圖書館，蒐集陳列旅遊圖書、觀光法規、統計、研究調查報告以及幻燈片、影帶、光碟、海報等旅遊資料，免費供社會大眾閱覽。並建置介紹臺灣自然景觀與人文的幻燈片圖庫系統及電子圖書系統，透過觀光局網站，供國內外人士上網查詢及下載使用。另設有

觀光從業人員訓練中心，供各觀光相關單位辦理觀光從業人員使用，以提升觀光從業人員旅遊服務品質。

設置「臺灣觀光故事館」，以圖文並茂方式，將觀光發展沿革分為「萌芽期」、「推展期」、「蓬勃期」及「全方位期」等 4 大階段，透過 200 餘幀海報及生動影音等多元手法呈現，100 年共服務 6,640 萬 9,632 人次，提供旅遊資料 47 萬 4,033 份。

另結合民間企業成立 365 天、24 小時、中、英、日、韓之免付費旅遊諮詢熱線電話 0800-011765 (Call Center)，由熟悉中、英、日、韓之服務人員，提供即時專人專件之旅遊諮詢服務，提供全國境內之國外旅客交通、旅遊及緊急聯絡電話等相關資訊之諮詢服務，100 年共服務 6 萬 2,590 人次，外籍旅客人數為 2 萬 54 人次，佔總服務人次 32.04%。