

第十二篇 觀光

第二章 觀光業務

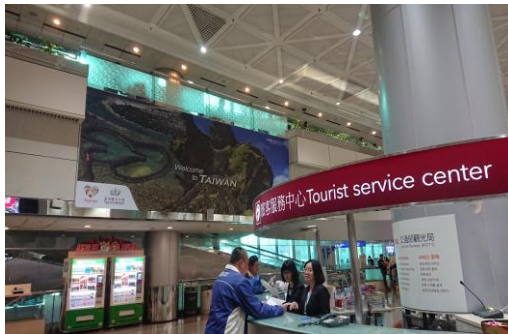
第五節 旅遊服務

一、來臺旅遊服務

觀光局為服務來臺旅客，在臺灣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：提供旅客旅遊資訊、答詢機場入出境問題、班機航情、代洽旅館、交通工具、協助接待受邀來華貴賓及團體、大陸地區人民來臺觀光通報、針對國內外自助背包旅客提供遊程及利用網路搜尋，提供旅客便捷完整之觀光資訊；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、美食、購物、溫泉等旅遊宣傳摺頁供旅客自行索取，且於出境處設置自動影音播放系統，介紹國內各地旅遊景點，推展臺灣觀光新形象。

觀光局已建置臺灣觀光資訊網（<https://taiwan.net.tw>），網站中包含臺灣簡介、觀光新聞消息與活動、旅遊須知、住宿、美食及景點介紹（提供臺灣超過 600 大景點），並提供中、英、日、韓、德、法、西、印尼、越南、泰文及馬來語等 11 種語言版的網頁，及提供適合行動裝置瀏覽之 RWD 網頁，內容豐富且多元，提供最充足之臺灣觀光資訊及國外人士來臺觀光的重要入口網站。另鑑於來臺自由行旅客逐年增加，推出具 8 種語言(中、英、日、韓、印尼、越南、泰文及馬來語)之全新行動應用服務（<https://itravel.taiwan.net.tw>），兼具原有觀光網站查詢便利性及適地性服務（Location Based Service）功能，提供國內外遊客在臺旅遊、查詢景點、住宿、美食、節慶活動、旅遊行程等相關資訊，系統亦提供公共運輸、自行開車、自行車及步行等建議方案，便利國內外旅客在臺灣旅遊時選擇前往景點之方式。

另為強化日益蓬勃的郵輪觀光市場，配合郵輪停靠，觀光局補助經費辦理迎賓接待活動，提供特色表演節目及旅客郵政、外幣兌換、水果品嚐、電信等便利服務，普獲郵輪旅客讚賞，對活絡國際郵輪觀光市場頗有助益。107 年度桃園國際機場旅客服務中心共服務旅客 88 萬 7,477 人次，提供旅遊資料 197 萬 6,875 份，並免費提供外籍過境旅客半日遊 8,092 人次；107 年度高雄國際機場旅客服務中心計服務旅客 29 萬 1,964 人次，提供旅遊資訊 54 萬 2,694 份。



臺灣桃園國際機場服務櫃台



高雄國際機場服務櫃台

二、整合觀光旅遊資訊，提供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，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，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。另結合民間企業成立 365 天、24 小時、中英日韓語之免付費旅遊諮詢熱線－「Call Center」，為國內外旅客營造安全而友善的旅遊環境。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、研究調查報告以及影帶、光碟、海報等旅遊資料，免費供社會大眾閱覽。並建置有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，以提昇觀光從業人員旅遊服務品質。並設置「台灣觀光故事館」，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。107 年共服務 39 萬 3,944 人次，提供旅遊資料 40 萬 4,202 份；另免付費旅遊諮詢熱線－「Call Center」共服務 9 萬 5,829 人次，外語旅客為 3 萬 3,506 人次，占 34.96%。



旅遊服務中心

三、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 54 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 54 處遊客中心，提供該遊憩據點及周邊地區資訊服務。經統計 107 年度全國旅遊服務中心旅客諮詢人次約 297 萬人次，其中外籍旅客諮詢人次約 132 萬人次，約佔總諮詢比例之 45%。

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，於 103 年底推出「借問站」示範點，104 年正式推出「借問站」相關設置規定，同時提供在地化旅遊資訊服務及簡易旅遊諮詢服務，至 107 年底已輔導核定設置逾 444 處「借問站」站點，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臺，以促進 i-center 旅遊服務體系創新升級。



107 年「借問站」行銷記者會



107 年「借問站」最佳站長頒獎典禮