

## 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

##### (一) 設置旅客服務中心

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，且於入出境動線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。

109 年爆發 COVID-19 疫情，受國境嚴格管制之故，桃園國際機場旅客服務中心服務人次驟減，自 1 月 31 日起停止大陸觀光團入出境業務，3 月 19 日停止轉機旅客半日遊業務，4 月 18 日起遵照中央疫情指揮中心指示協助管制區內入境旅客防疫旅館訂房業務，計 109 年度提供旅遊諮詢服務 25 萬 1,789 人次，提供旅遊資料 13 萬 9,551 份，服務大陸人士來臺觀光通報 49 萬 925 人次，及提供外籍過境旅客免費半日遊 1,158 人次。另配合觀光局行銷宣傳，於 1 月 1 日至 2 月 21 日辦理「日客 200 萬達成感謝祭」兌獎活動，計協助公關公司兌換約 5 萬人次。國境雖未全面開放，桃園國際機場旅客服務中心仍致力於服務資訊之重整，尤其不斷更新防疫資訊以提供旅客及民眾詢問，並配合中央疫情指揮中心之各項指示及桃園國際機場防疫作為，期能為疫情緩解後重新出發之準備；另高雄國際機場旅客服務中心 109 年計服務旅客 6 萬 9,463 人次，提供旅遊資訊 7 萬 305 份。

##### (二) 數位資訊服務

- 1、建置多語之「台灣觀光資訊網」：為便利自由行旅客深入旅遊臺灣，提供適地性 (Location Based Service, LBS) 旅遊情報、觀光景點、節慶活動、美食、購物、住宿、旅遊指南及行程推薦等旅遊便捷化服務，具有中、英、日、韓、德、法、俄、西、馬來語、印尼及泰文等 11 種語言版本，並提供適合行動裝置瀏覽之 RWD 網頁。
- 2、強化數位觀光科技體驗：推動探索行動化、體驗立體化 (AR、VR) 等數位增值服務。除拍攝臺灣觀光 VR 虛擬實境 360 全景影像，同時於管

理處建置體驗場域，已完成拍攝樂活、海洋、慢城、生態、夜景及文化等 6 大主題影片，以及透過《印象》、《民俗》、《文青》、《小吃》、《彩遊》、《玩樂》等多樣的主題展示台灣之美，感受不一樣的視覺體驗。另以主題年《小鎮漫遊》、《脊梁山脈》及《環遊-自行車》3 部影片，讓世界各國旅客能透過影片於旅遊臺灣前先行體驗。

- 3、建置觀光大數據平臺：擬訂相關資料交換格式，將業務系統資料、公務統計資料、各項外部數據資料等匯入，並提供初步分析功能及分析應用案例。期透過觀光大數據分析，找出有益於政策規劃、產業轉型、精準行銷或旅遊服務提升之參考資訊。



臺灣桃園國際機場旅客服務中心協助管制區內防疫旅館訂房



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以定點人員服務方式，結合文宣出版品與數位資訊服務，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中英日韓語之免付費旅遊諮詢熱線－「Call Center－0800-011765」，全年每天 24 小時為國內外旅客營造安全而友善的旅遊環境。

此外，旅遊服務中心設有觀光旅遊圖書館，蒐集陳列旅遊圖書、觀光法規、統計、研究調查報告以及光碟、海報等旅遊資料，免費供社會大眾閱覽。另設有觀光從業人員訓練中心，供各觀光相關單位辦理人員訓練使用，以提昇觀光旅遊服務品質；設置「台灣觀光故事館」，以圖文並茂方式，介紹台灣觀光發展沿革及重要里程碑。資訊服務方面，設置多媒體導覽機，提供活動宣傳、旅遊資訊及政策宣導，並建置有介紹臺灣自然景觀與人文的照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。

受嚴重特殊傳染性肺炎影響，109 年共服務 9 萬 5,078 人次，提供旅遊資料 9 萬 669 份；另免付費旅遊諮詢熱線－「Call Center」共服務 5 萬 6,133 人次。



旅遊服務中心



觀光旅遊圖書館

### 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 55 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 57 處遊客中心，提供該遊憩據點及周邊地區資訊服務。經統計 109 年度全國旅遊服務中心旅客諮詢人次約 141 萬人次，其中外籍旅客諮詢人次約 23 萬人次，約佔總諮詢比例之 16.31%。

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 109 年底已輔導核定設置逾 635 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，並辦理相關行銷宣傳活動，提升品牌知名度，以促進 i-center 旅遊服務體系創新升級。



i-center 旅遊服務體系服務品質提升頒獎典禮



借問站線上行銷宣傳活動