

第三節 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 機場入境迎客大廳設置服務臺，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：兩岸直航接待、大陸人士來臺觀光通報、提供旅遊相關資訊、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，執行各項接待及促銷活動。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、臺、英、日、法、德、西語等多種語言為旅客提供各項諮詢服務。

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。97 年度桃園國際機場旅客服務中心共服務旅客 83 萬 6,255 人次，提供旅遊資料 162 萬 8,881 份；高雄國際機場旅客服務中心計服務旅客 15 萬 3,774 人次，提供旅遊資料 30 萬 5,124 份。



旅客諮詢服務



服務郵輪旅客

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」(0800-011-765)，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。97 年共服務 2 億 1,792 萬 6,242 人次，提供旅遊資料 16 萬 2,851 份。