

新北市政府觀光旅遊局
風景地區旅遊服務系統統計分析



旅遊服務中心
Visitor Information Center

新北市政府觀光旅遊局

中華民國 110 年 6 月 4 日

前言

新北市為配合觀光客倍增計畫及提升旅客服務品質，陸續於風景特定區及重點觀光地區，規劃設置服務遊客專責場所，並依考量地方需求、交通節點和服務人數等因素，選定新北市境內板橋火車站、淡水捷運站、瑞芳火車站及新店捷運站等 4 處重要交通及觀光節點設置旅遊服務中心。

由於這幾處地點都是遊客至本市重要遊憩景點，且位於必經之交通樞紐，故透過本文介紹旅服中心的營運狀況以及服務相關統計數據，包括到站遊客人次、摺頁領取數量、遊客各站滿意程度等項目，作為未來旅遊服務的參考，提供民眾全方位的諮詢及旅遊規劃服務，讓遊客皆能立即得到詳盡的新北市旅遊資訊，及貼心熱情的服務。

目錄

前言.....	1
目錄.....	2
表目錄.....	2
圖目錄.....	2
一、旅遊服務中心到訪遊客統計數據.....	4
(一)、到站人數分析.....	4
(二)、諮詢人數分析.....	5
(三)、各站國際性及流量人數分析.....	7
二、旅遊服務中心到訪遊客統計數據.....	8
(一)、板橋旅服中心(圖七)：.....	8
(二)、瑞芳旅服中心(圖八)：.....	8
(三)、新店旅服中心(圖九)：.....	8
(四)、淡水旅服中心(圖十)：.....	8
三、各站摺頁領取統計數據.....	11
(一)、板橋站.....	11
(二)、瑞芳站.....	11
(三)、新店站.....	11
(四)、淡水站.....	11
四、各站旅服人員男女比例.....	16
六、結論與建議.....	17

表目錄

表一 各站旅服人員男女比例統計表.....	16
-----------------------	----

圖目錄

圖一 四站旅服到站人數.....	4
圖二 板橋站旅服諮詢人次.....	5
圖三 新店站旅服諮詢人次.....	5
圖四 淡水站旅服諮詢人次.....	6
圖五 瑞芳站旅服諮詢人次.....	6
圖六 國際性及流量人數分析.....	7
圖七 板橋站旅服諮詢項目.....	9
圖八 瑞芳站旅服諮詢項目.....	9
圖九 新店站旅服諮詢項目.....	10
圖十 淡水站旅服諮詢項目.....	10

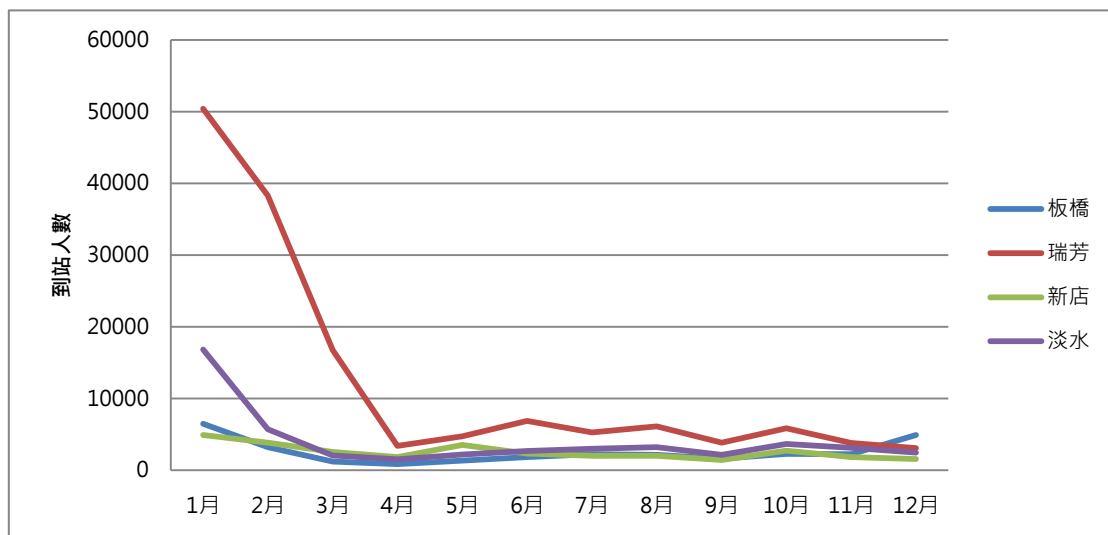
圖十一	板橋站領取數量前十種摺頁領取數.....	12
圖十二	瑞芳站領取數量前十種摺頁領取數.....	13
圖十三	新店站領取數量前十種摺頁領取數.....	14
圖十四	淡水站領取數量前十種摺頁領取數.....	15
圖十五	各站旅服人員男女比例圖.....	16

一、旅遊服務中心到訪遊客統計數據

(一)、到站人數分析

108年12月，中華人民共和國湖北省武漢市陸續出現不明原因的肺炎個案，我國衛生福利部疾病管制署隨即啟動邊境因應等措施。109年1月15日，疾病管制署將該不明肺炎列為第五類法定傳染病，定名為「嚴重特殊傳染性肺炎」，而該疫情2月於我國發現首例死亡個案，本土社區感染疑慮一度加深。同年2月27日，因應國際疫情緊急，中央流行疫情指揮中心(以下稱指揮中心)提升為一級開設。

綜觀109年的趨勢表可以發現，由於疫情全世界升溫的情況發生在該年度的3-4月，世界衛生組織定調為全球大流行，我國亦於同年3月17日開始，大量西方國家的民眾返回臺灣、及境外移入，增加防疫工作與人力上的壓力，爰指揮中心於3月21日提升全球旅遊疫情至第三級警告，在3月24日禁止旅客轉機。



圖一 四站旅服到站人數

由上圖可知，1月、2月的遊客人數與去年度(108年度)同時期相差無幾，然從3月份世界疫情大流行及我國決定提升旅遊警戒並且禁止旅客轉機開始，遊客到站人數呈現「雪崩式」的下降，其中尤以瑞芳站跌幅最為劇烈，最嚴重的時期跌幅近9成5的到站人數消退，足見平時瑞芳站的外國遊客組成比例較高。

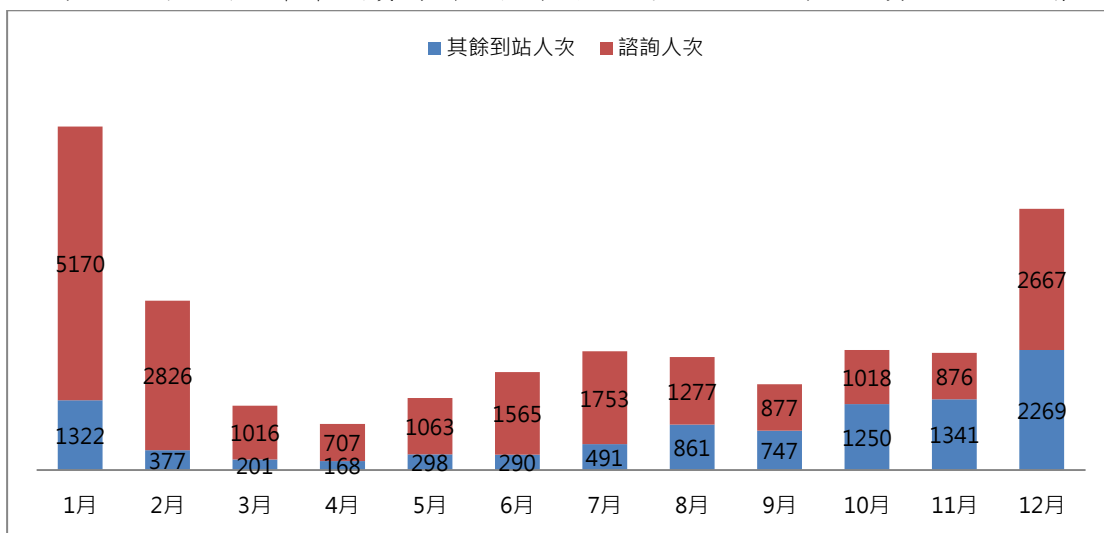
而最不受影響的旅遊服中心為板橋站與新店站，跌幅最大的時期仍維持與去年相較2成左右的範圍，這可能是因為新店、板橋有較多的住宅區及辦公中心，即便疫情爆發之後，國內的通勤量能仍須釋放。

綜觀到站人數的整體趨勢而言，圖中曾有兩次的反彈上升，其中為4月開始，這可能是因為中央流行疫情指揮中心於4月30日啟動「防疫新生活運動」。到了6月7日，更實施防疫鬆綁政策，開始大規模解封，其後我國社會經濟活動大都維持過往運作。第二次反彈則是出現在11、12月份的板橋站，其原因可以歸結於歡樂耶誕城順利舉辦的

人潮回流上。

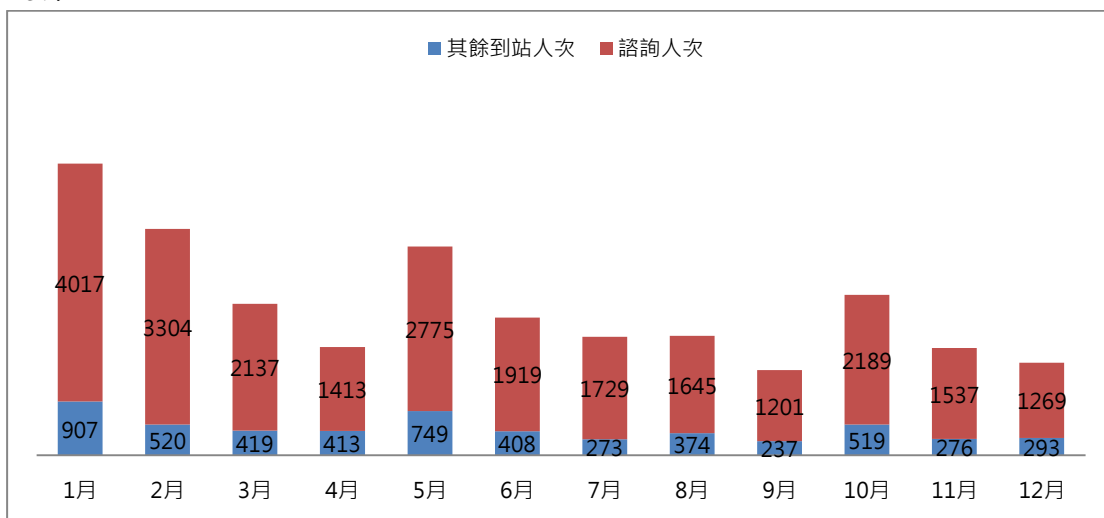
(二)、諮詢人數分析

觀察各站到訪人次中諮詢人次所佔之比例以及月份變化，可看出各站旅遊服務中心之重點服務月份。首先由板橋的圖表中可以看出，經歷3月疫情大爆發之後，即便從4月的疫情新生活到6月份的大規模防疫政策鬆綁之後，諮詢人數仍受到相當大程度的衝擊，惟因我國109年度並未傳出社區感染，主要感染者仍控制在境外零星個案，故11、12月份如期於新北市市民廣場辦理歡樂耶誕城活動，詢問活動資訊的遊客增加。



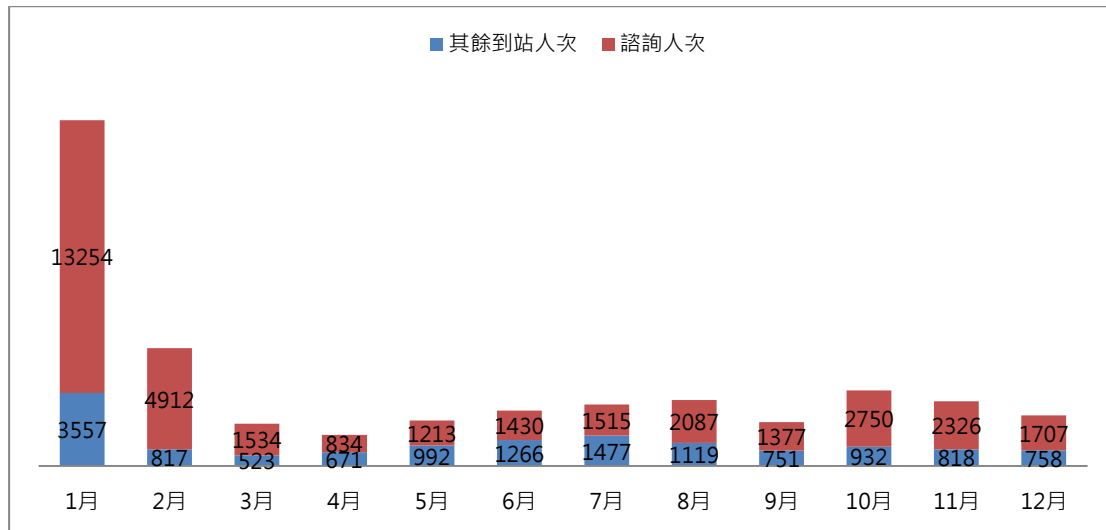
圖二 板橋站旅服諮詢人次

新店站在整體的諮詢人次上，亦因疫情的影響比較去年的人次降低許多，惟我國109年度並未傳出社區感染，主要感染者仍控制在境外零星個案，故本局於加強防疫的前提之下照常舉辦2020碧潭水舞，2-4月的人次均高於板橋站，而後於9月底延續至12月由2020碧潭地景藝術「幾米-向月亮許願」，亦使新店站的諮詢人數有反彈上升的趨勢。



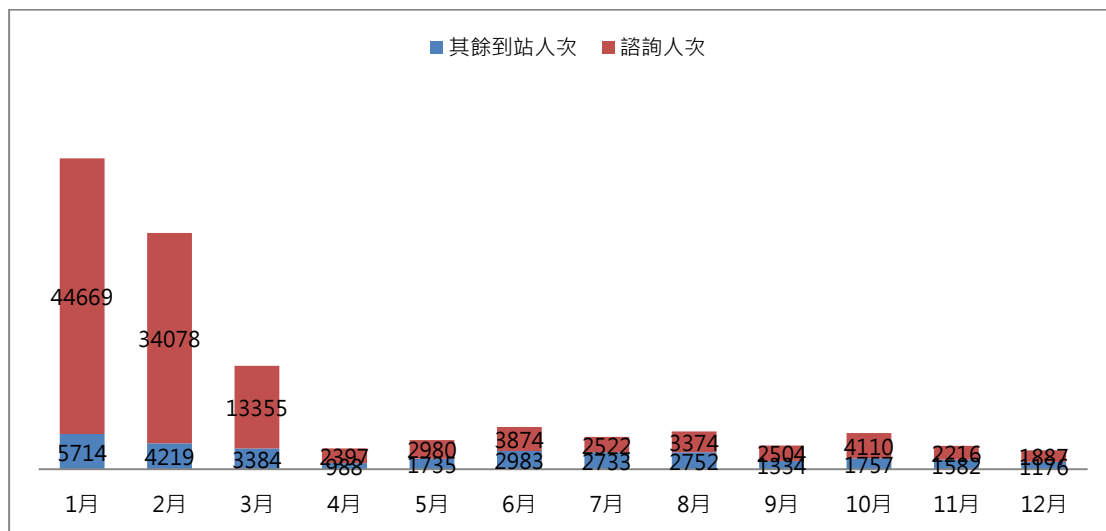
圖三 新店站旅服諮詢人次

淡水站僅次於瑞芳站，比起板橋站及新店站，有更多外國遊客到訪，故本次疫情於3、4月份全球進入大流行之後，呈現出「雪崩式」的滑落，另因淡水站的位置非處於雙北地區的行政、商業地帶，大部分的到站人次單純進行旅行行程，故受到疫情的影響甚深，全年度除1月份皆保持衰退的態勢。



圖四 淡水站旅服諮詢人次

瑞芳站為本次分析資料中最受疫情影響的站點，其無論於進站人次或諮詢人次皆於3、4月疫情全球大流行之後呈現最大幅度的「雪崩式」的滑落，其中跌幅最大的4月及12月與1月相較，跌幅近9成5，可以說明瑞芳站點長期以外國遊客(特別是歐美、日韓遊客)為大宗，比起新店、板橋等市區區位，瑞芳站純屬觀光區位受到疫情的衝擊(非必要外出)也相當明顯。



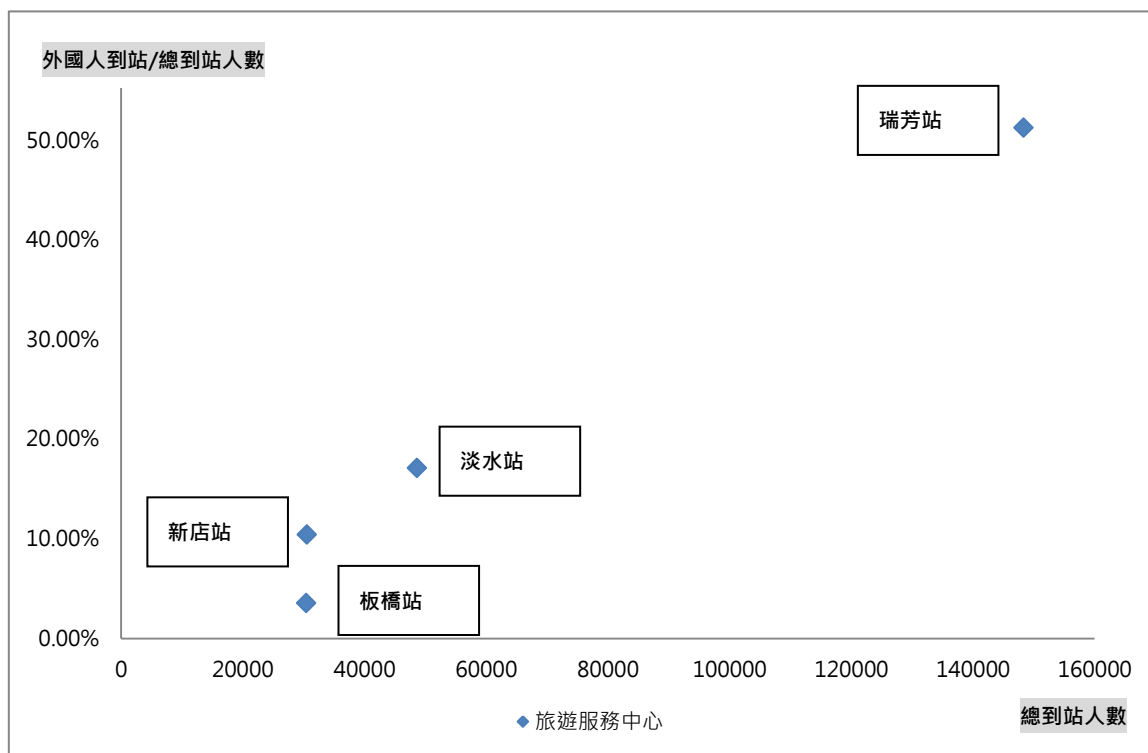
圖五 瑞芳站旅服諮詢人次

(三)、各站國際性及流量人數分析

針對各站到訪的遊客進行分析，可觀察到四站的國際化程度及訪問量。本次的圖表中可以看出瑞芳站與其他三站呈現出相當大的差異，其中瑞芳站本年度外國遊客中的比率仍超過 50%，但相較於去年的 75%仍下降了相近 25%。值得一提的是瑞芳的外國遊客流量幾乎完全集中在 1-3 月，其佔比高達 98%以上，原因則可歸咎為 3 月後全球的疫情大流行以及我國對於入境的政策管制所致。

而淡水站因與瑞芳的單一觀光區位的性質相近，故該站點 109 年度的外國遊客流量也近乎完全集中在 1-3 月，其佔比高達 90%以上，原因亦可歸咎為 3 月後全球的疫情大流行以及我國對於入境的政策管制所致。

而新店站、板橋站也都同樣呈現出相似的趨勢(外國遊客人次集中在 1-3 月)，惟並沒有如瑞芳站、淡水站出現如此劇烈的集中佔比，其中板橋站 4-12 月的外國遊客佔比仍達 25%、新店站達 40%，可反映出該兩站的地點區位中可能存在相當程度的旅居我國的外籍人口存在。



圖六 國際性及流量人數分析

二、旅遊服務中心到訪遊客統計數據

於旅遊服務中心之遊客諮詢內容分類包括交通、餐飲、購物、住宿、活動、遊程規劃、電腦使用、文宣等，各站分析之百分比如下：

(一)、板橋旅服中心(圖七)：

109 年度到訪板橋站的遊客，主要問題以「交通」、「活動」為主，其可能係因板橋旅服中心以一般過路轉程客(商務客/自助旅行背包客/親子家族遊等)以及購物者居多，故遊客最常詢問包含轉乘至新北市附近及苗栗、桃園、新竹等地的交通資訊，此外板橋站詢問購物相關的遊客比例亦明顯高於其他站點，顯示到訪板橋站的遊客中有不少是為購物而來，故旅遊服務人員應熟悉板橋站附近的幾家百貨和商店的相關資訊。

(二)、瑞芳旅服中心(圖八)：

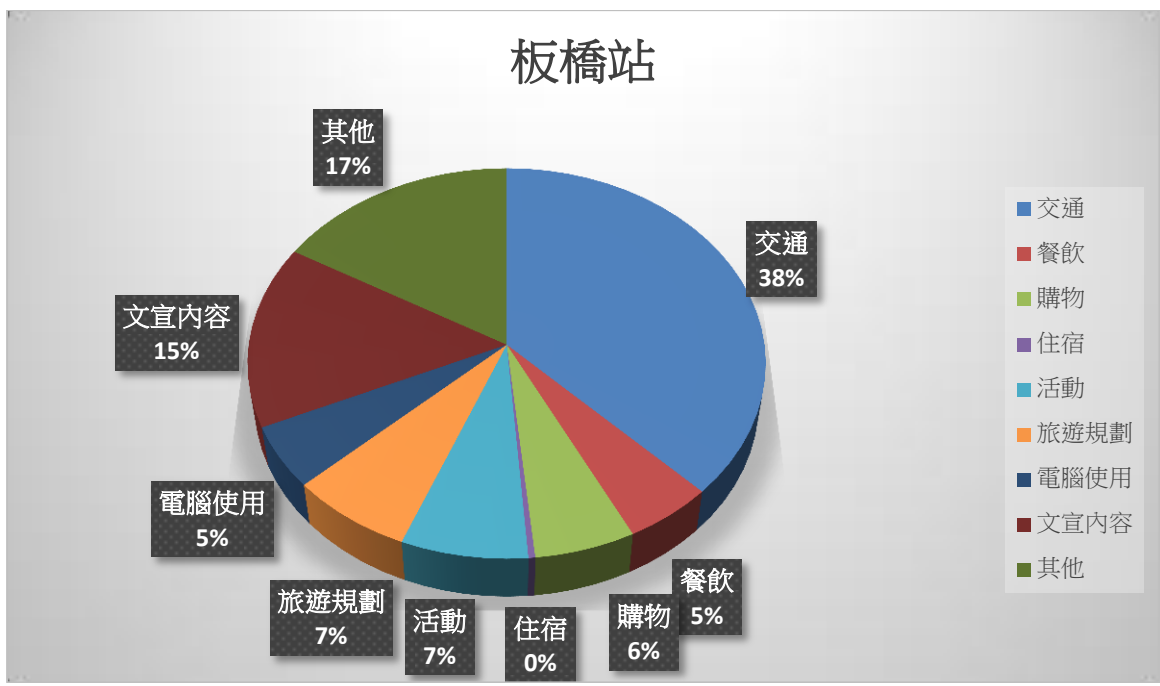
遊客屬性以觀光客居多，遊客最常詢問問題以周邊交通居多，包含火車的時刻表、如何搭乘公車到達九份老街、金瓜石博物館、黃金瀑布、水湳洞等問題。其次為旅遊規劃，因瑞芳旅服可串接平溪、猴硐、九份等熱門景點，也因此常有遊客請服務人員協助介紹規劃行程，故服務人員應對周邊景點有廣泛認識，並能安排遊程。109 年度因遭逢疫情影響，所以諮詢內容中「其他」欄位的比例變高，這些內容大都為疫情、防疫相關問題。

(三)、新店旅服中心(圖九)：

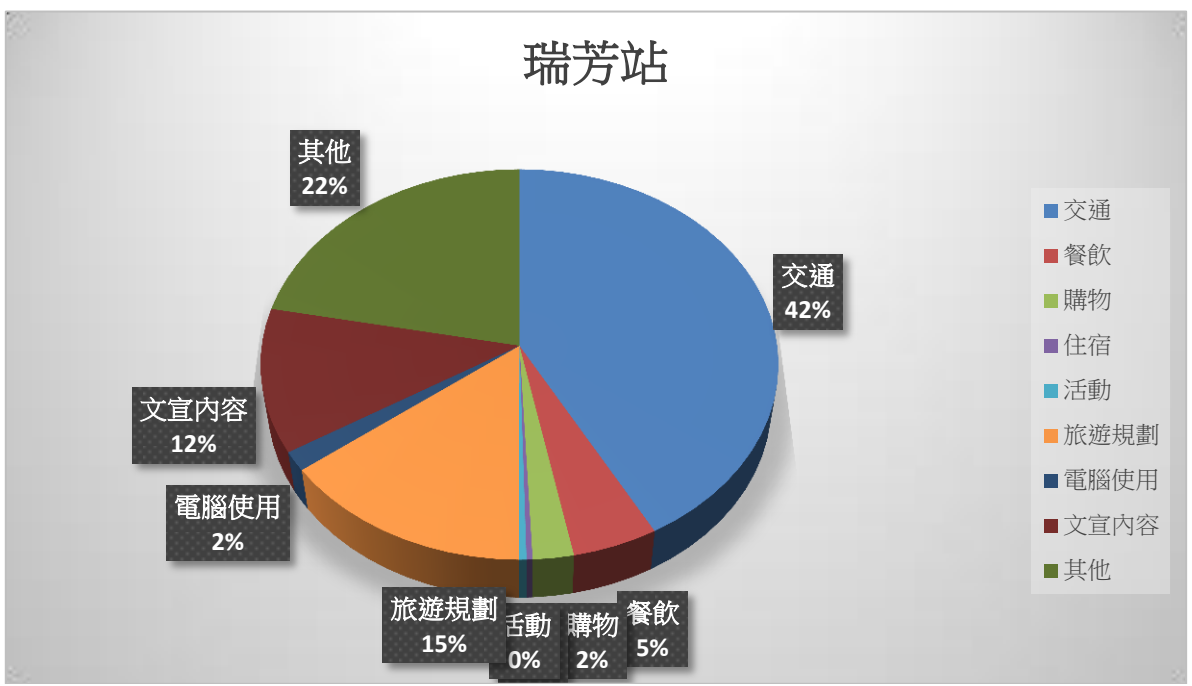
遊客最常詢問問題以交通、文宣內容居多，交通多詢問有關公車站牌的位置，以及如何前往烏來等周邊景點，故應讓服務人員對周遭新興景點進行準備。文宣內容詢問部分，則多以烏來摺頁為主，其次為新店、坪林、深坑以及台灣好行摺頁。另因本局活動「水舞光影秀」、「碧潭裝置藝術」皆位於新店區，故結合在地和美山以及美食街的複合性遊程規劃問題亦為旅服人員必須掌握的核心。

(四)、淡水旅服中心(圖十)：

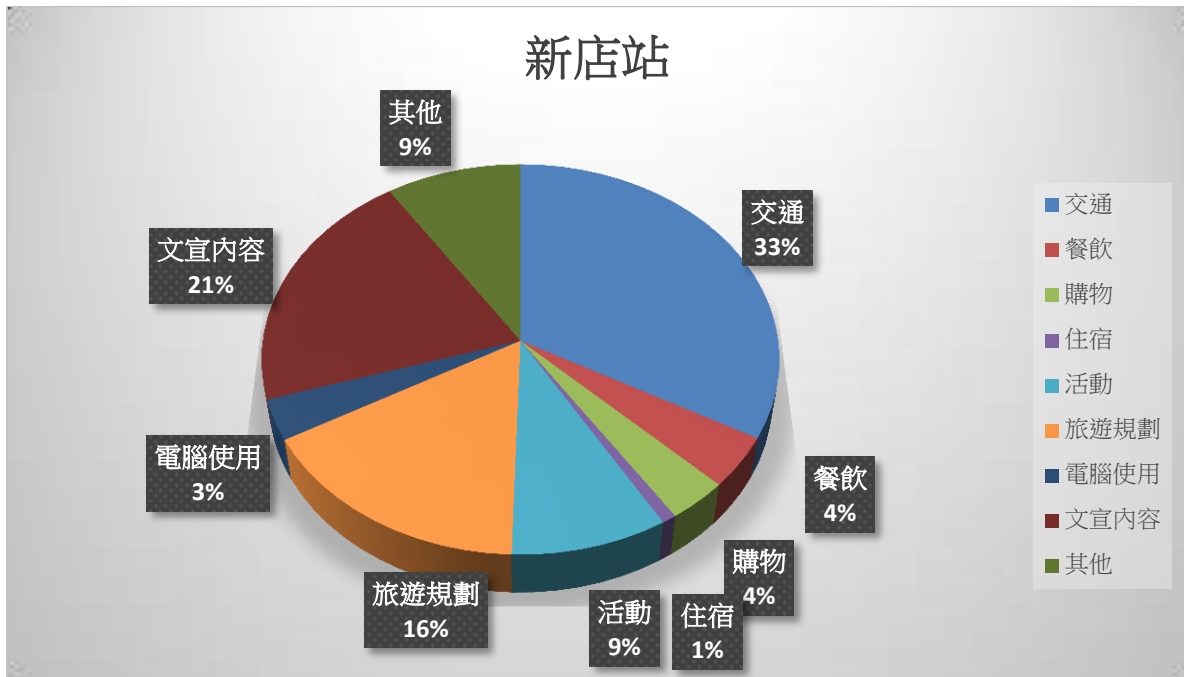
遊客屬性以觀光客居多，遊客最常詢問問題為交通，為四站之首，其中包括如何到達黃金水岸、淡水老街及漁人碼頭，櫻花季節則有許多遊客詢問天元宮等賞櫻景點。淡水詢問遊程規劃與文宣內容的次數僅次於交通，多詢問如何遊玩淡水周邊景點，包含老街、古蹟區、漁人碼頭、搭船到八里等遊程組合，故服務人員應準備一系列遊程規劃，以便隨時提供給遊客參考。



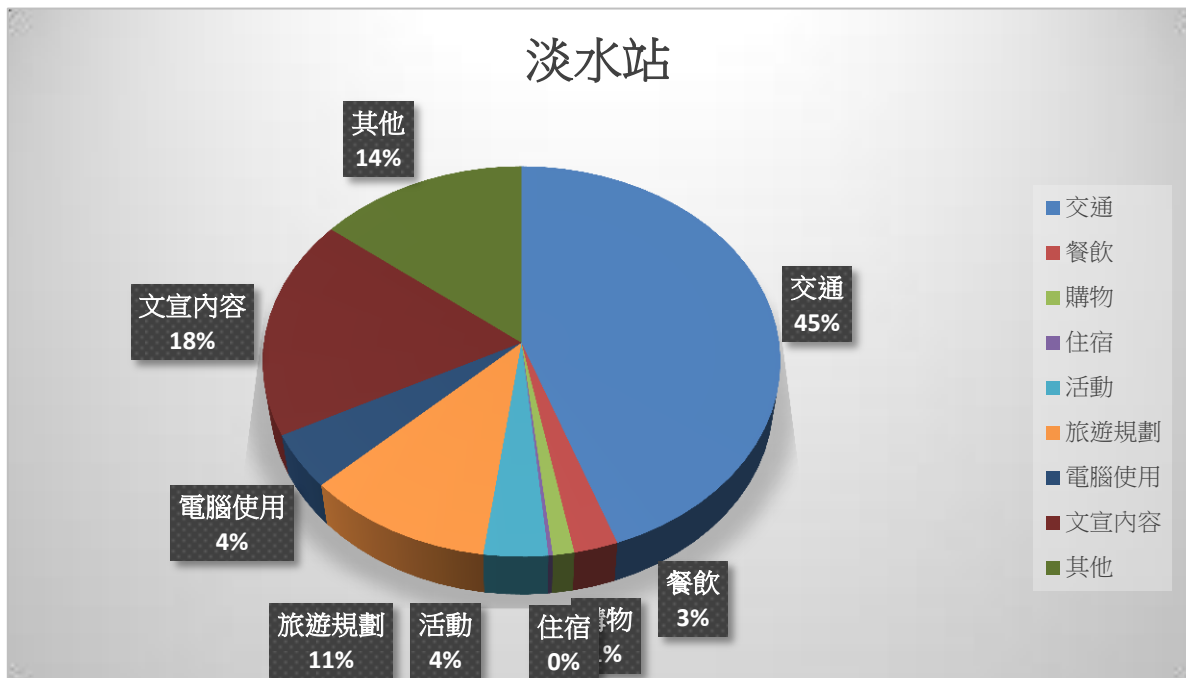
圖七 板橋站旅服諮詢項目



圖八 瑞芳站旅服諮詢項目



圖九 新店站旅服諮詢項目



圖十 淡水站旅服諮詢項目

三、各站摺頁領取統計數據

四站旅遊服務中心經過每日統計各站摺頁領取數量，可得出各站主要發放摺頁以及該摺頁各月所需，以便針對遊客需求調整各站摺頁配送數量，以免有摺頁庫存缺乏之狀況發生。

(一)、板橋站

板橋站領取數量最多之前十種摺頁如圖十一，由於板橋站為交通轉運節點，故以臺灣大範圍之交通網絡介紹摺頁為最常被詢問的摺頁，如捷運之旅、台灣好行、鐵道相關資訊，可見板橋作為「三鐵共構」及公車轉運所扮演的重要角色，遊客欲前往的地點較為分散，故旅服人員應具備以板橋為起點通往台北或台灣各處的交通網絡資訊，並了解從板橋火車站能夠以何種轉運方式到達臺灣各重要景點，方能適時提供遊客必要資訊。此外 109 年度板橋被索取最多的摺頁是板橋-古蹟映風華，這也表示文化局持續推動的板橋在地文史、文創景點逐漸受到重視。

(二)、瑞芳站

瑞芳站領取數量最多之前十種摺頁如圖十二，顯示以瑞芳以及平溪的摺頁索取量最大，遠超過其他種類摺頁，可知民眾到達瑞芳站的旅遊目的性較為明顯，多是前往瑞芳風景區遊玩或轉運前往平溪區景點者為多。另與 108 年以前相較，109 年瑞芳站的前十名摺頁中，外語(日、英、韓)摺頁索取量變少，可見疫情對於外籍遊客的衝擊。

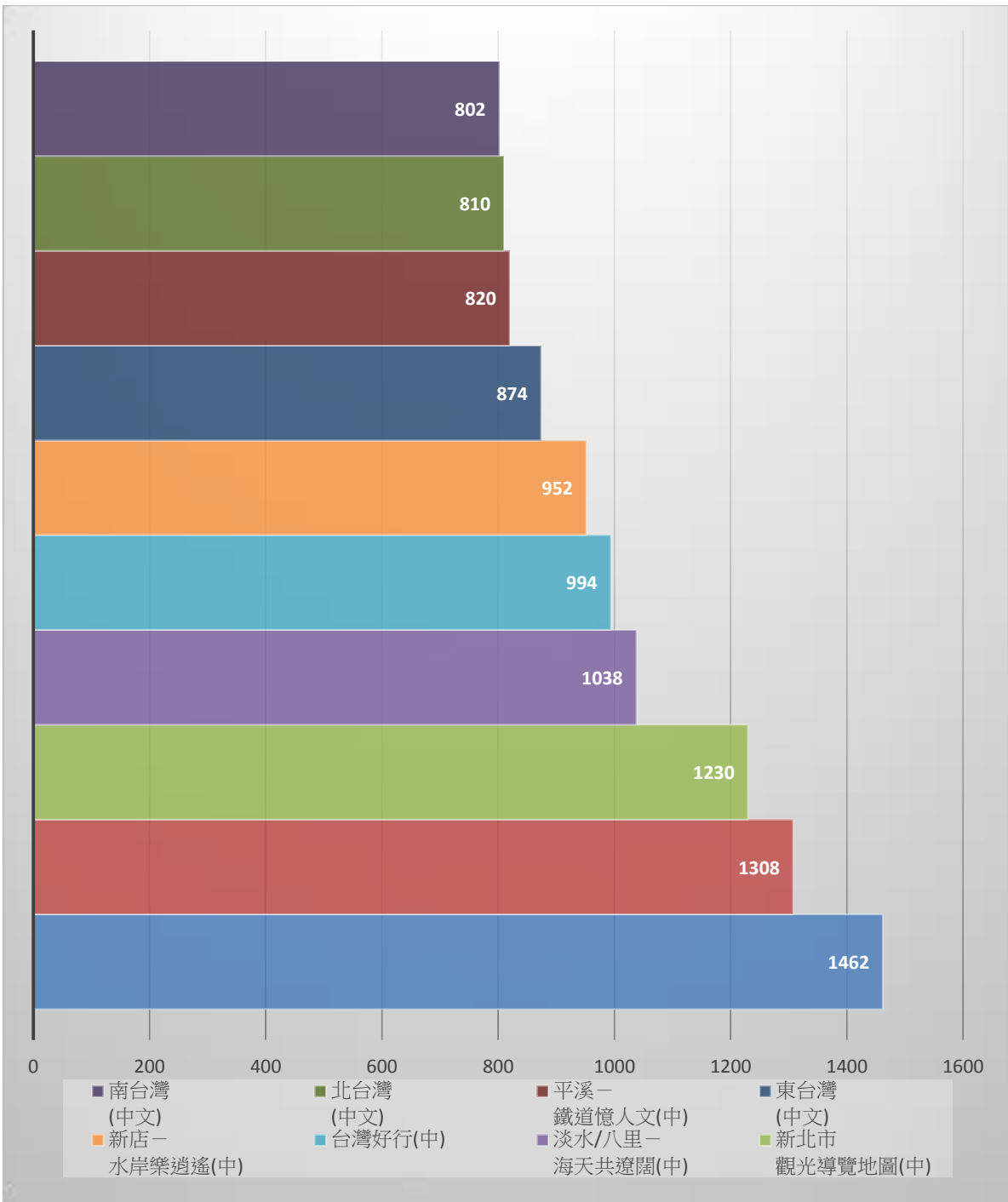
(三)、新店站

新店站領取數量最多之前十種摺頁如圖十三，新店站最常被遊客索取的摺頁以新店摺頁最多，其次為烏來摺頁。前往新店捷運站的旅客有許多想轉乘到烏來的遊客，故新店站除應熟習碧潭風景區的相關資訊外，對於烏來風景區也必須具備充足資訊，方能提供遊客所需訊息。

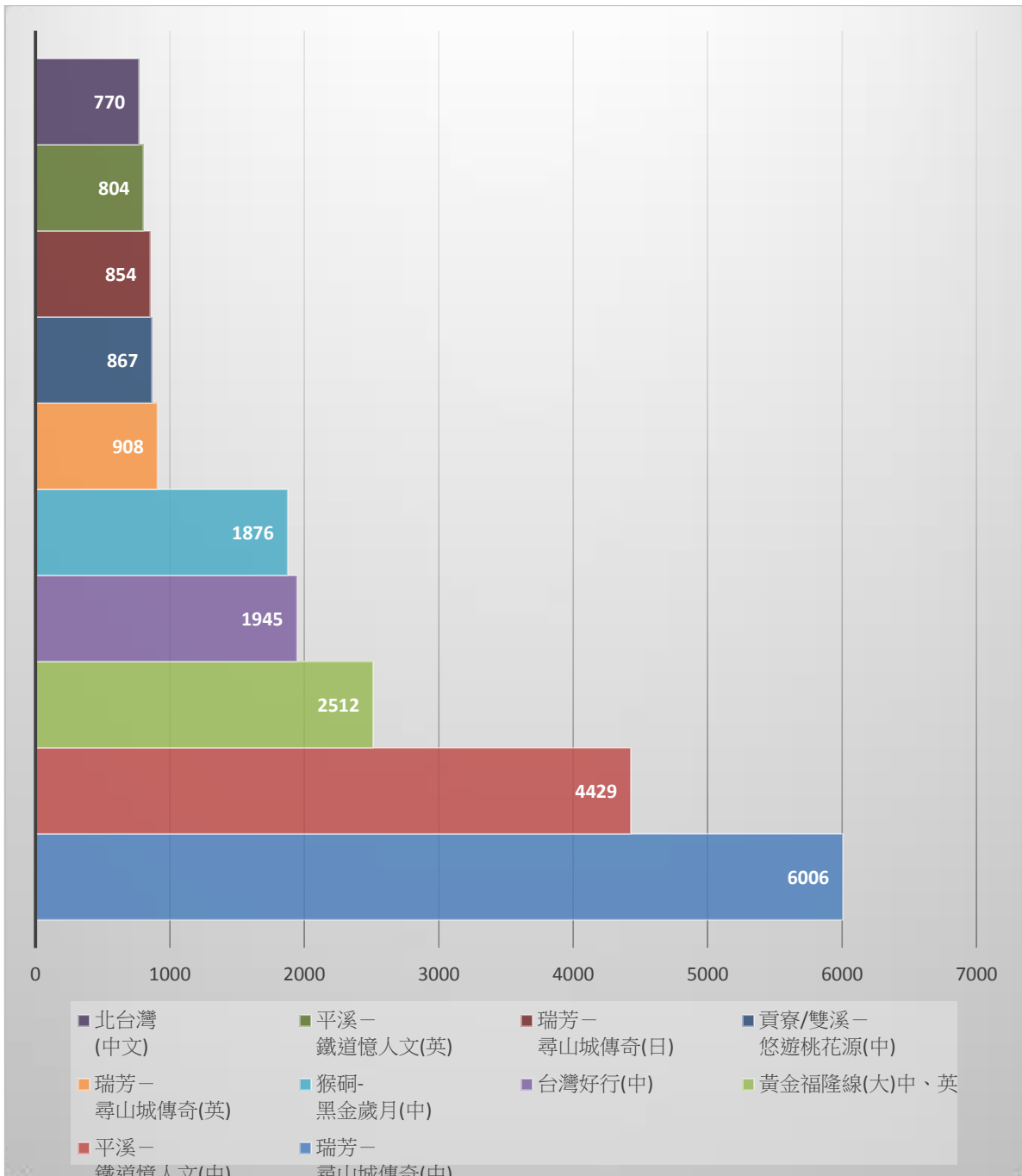
(四)、淡水站

淡水站領取數量最多之前十種摺頁如圖十四，除了一直非常熱門「淡水/八里—海天共遼闊」之外，配合去年度淡海輕軌的開通，相關摺頁索取量亦進入熱門索取榜，惟因受疫情影響，與 108 年以前的數據相比，本年度的英文索取量大幅降低。

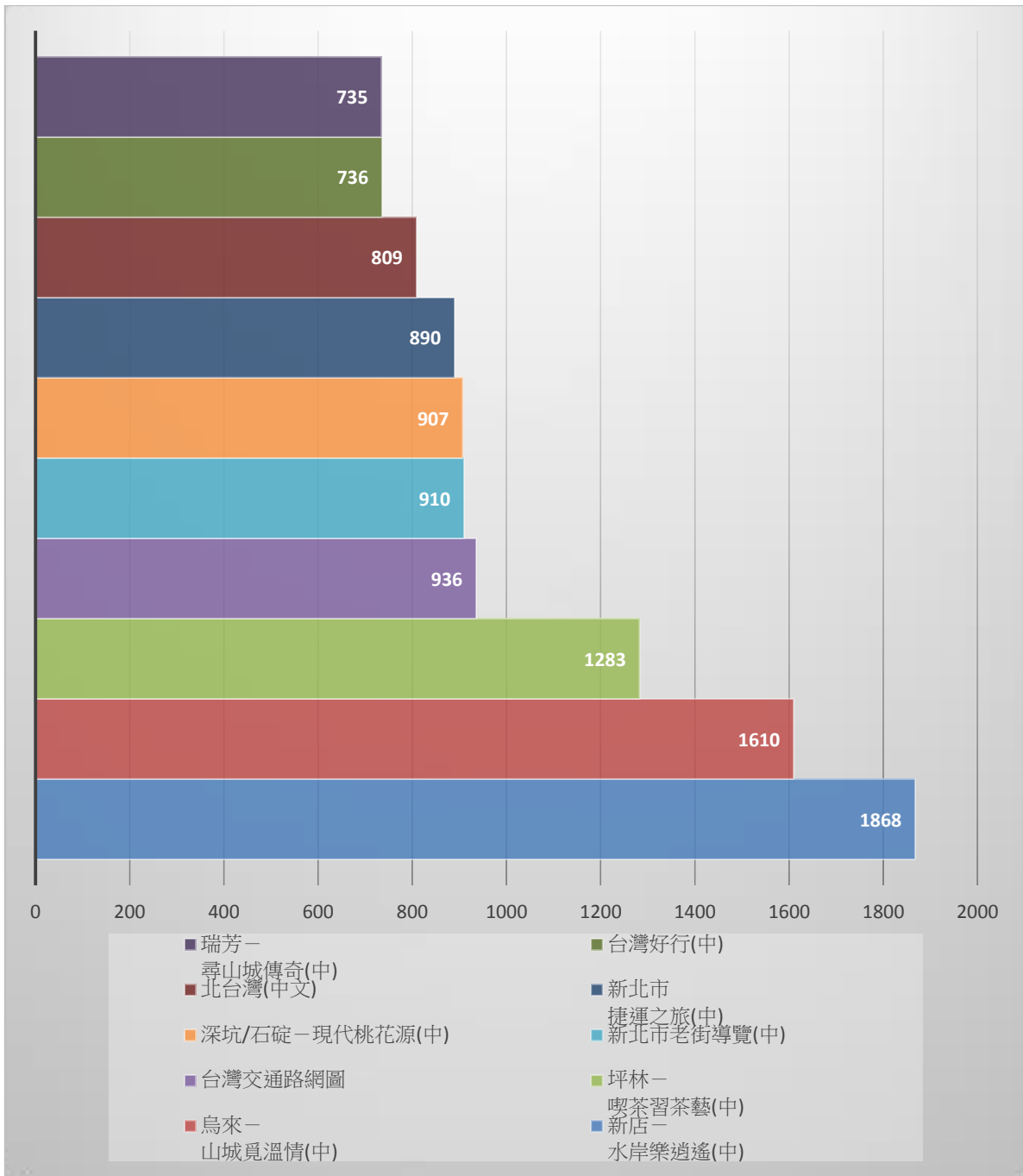
民眾到淡水捷運站之目的性明確。皇冠北海岸摺頁的關注度亦高，許多民眾到淡水係對北海岸遊程感興趣，故旅遊服務人員應針對相關交通、遊程規劃有所了解，未來更因應青春山海線之政策，應有針對北海岸更詳細的遊程規劃及介紹。



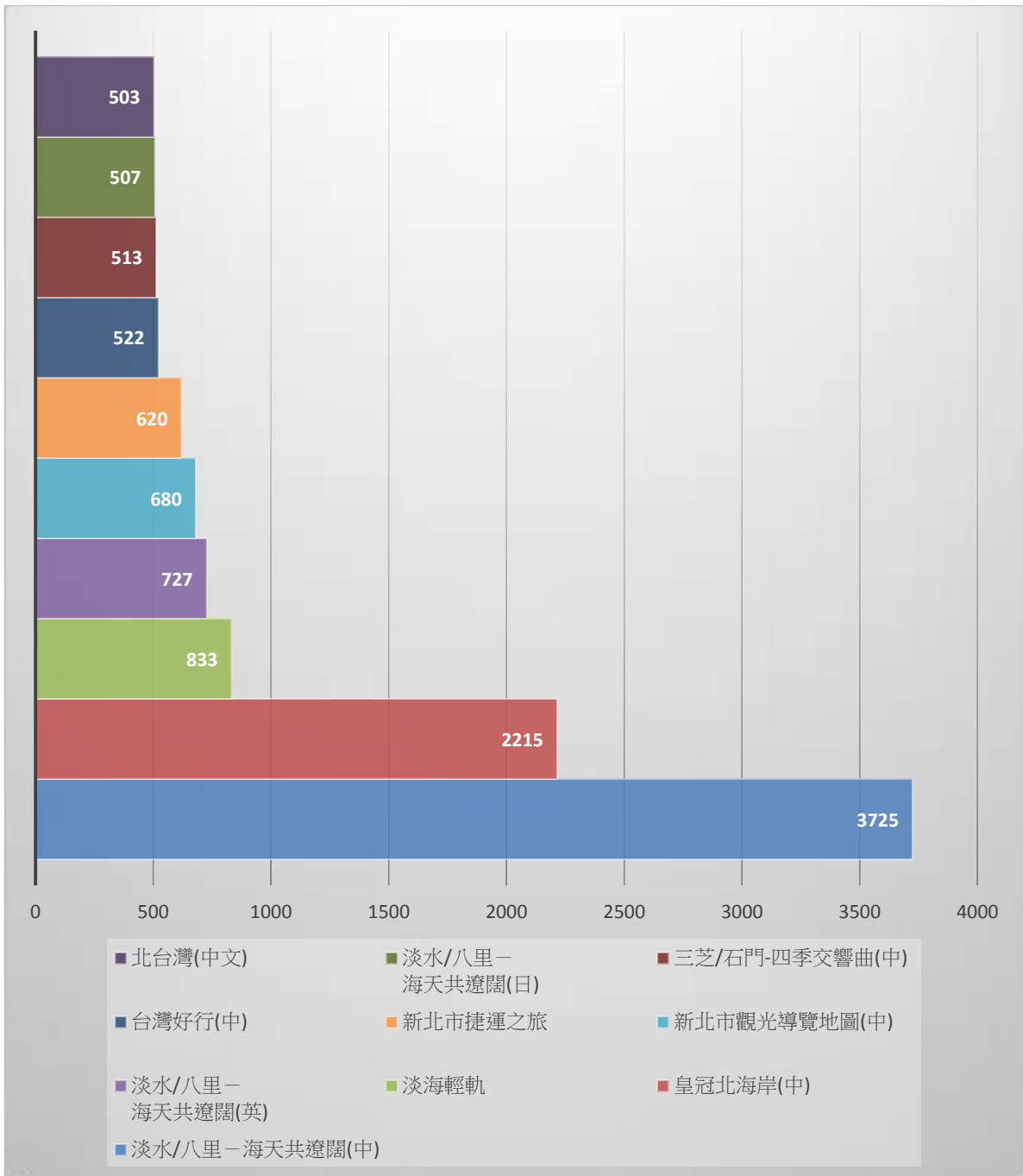
圖十一 板橋站領取數量前十種摺頁領取數



圖十二 瑞芳站領取數量前十種摺頁領取數

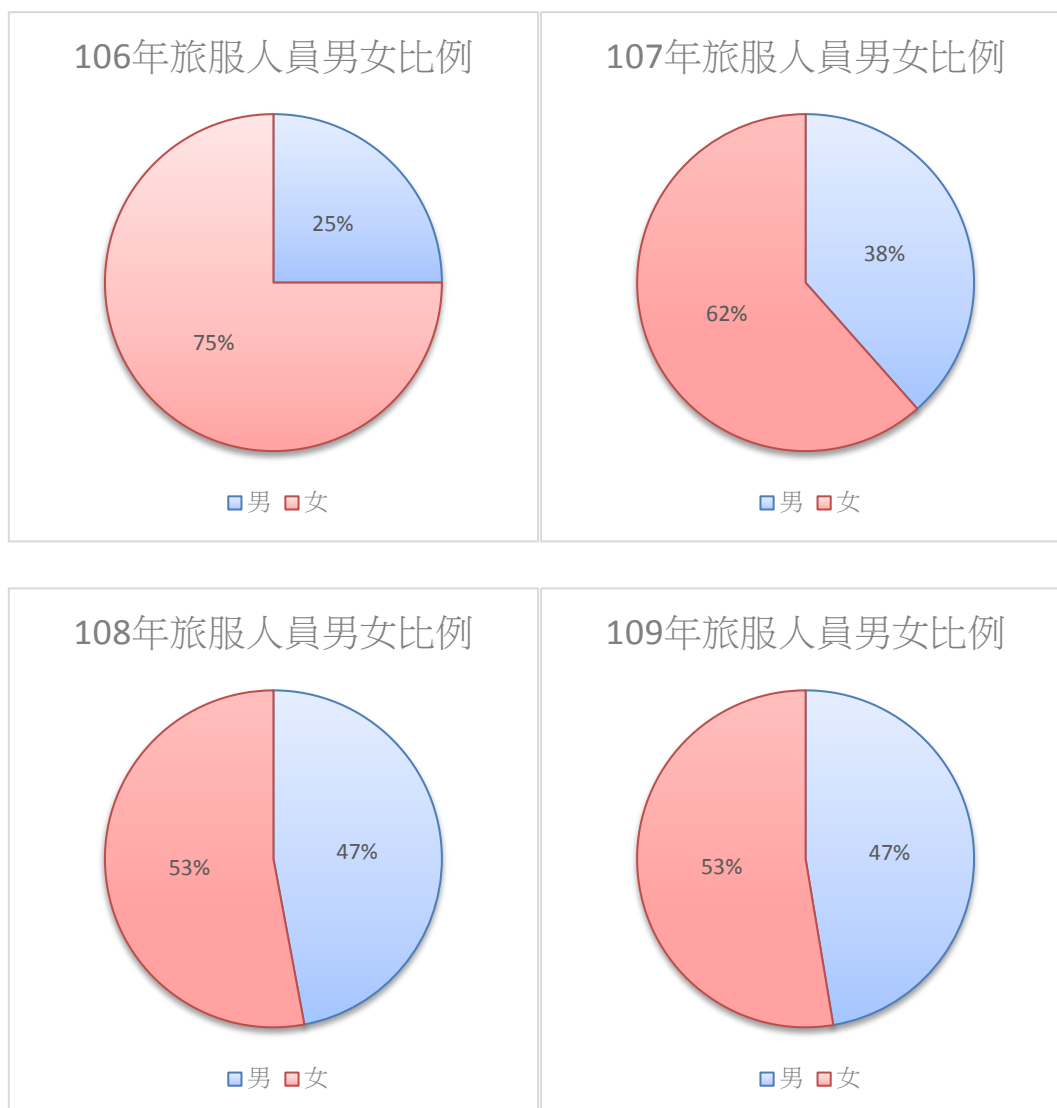


圖十三 新店站領取數量前十種摺頁領取數



圖十四 淡水站領取數量前十種摺頁領取數

四、各站旅服人員男女比例



圖十五 各站旅服人員男女比例圖

表一 各站旅服人員男女比例統計表

	106年		107年		108年		109年	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
男	4	25.00%	5	38.00%	8	47.00%	9	47.00%
女	12	75.00%	8	62.00%	9	53.00%	10	53.00%
總計	16	100.00%	13	100.00%	17	100.00%	19	100.00%

由於觀光旅遊服務行業需具備耐心、關懷，能與遊客長時間互動，且外貌親切，根據旅遊服務廠商表示應徵者多為女性，依據本局自 106 年開始統計之旅遊服務人員男女人數，可見男性比例於 105 至 107 年間有逐漸增加，目前 108 年及 109 年底男女比例均為 1:1.125，男女比例漸趨平衡。由於旅遊服務過程中亦常發生意外事故或行為較不妥

之旅客，故服務員若能性別比例均衡之方式結伴提供服務，將能讓服務員於更安全的環境下彼此幫助，提供更良好的服務環境。

在旅服站內皆裝設有監視器以保護遊客及旅服人員之安全，並提供衛生棉等衛生用品供有需要之女性遊客索取，以讓女性遊客出門旅遊更方便。

六、結論與建議

1. 本局所經營之四站旅遊服務中心，以淡水及瑞芳所服務之風景區範圍與周邊景點腹地較大，遊客流量大，且國際旅客眾多，雖 109 年 3 月後受疫情衝擊，外國遊客人數下降，惟為維持本市國際化等都市形象，仍應注重幾點服務需求，包含站點服務員應充足且具備外語能力、景區摺頁應隨時注意庫存並補充、具備外語之相關告示及摺頁，以提供遊客完善之服務。

2. 各站針對其服務客群的不同，應有不同的資訊準備，如板橋站以購物者、轉乘者及通勤族為主，需特別注重板橋附近店家販售內容以及轉運相關資訊；新店站以在地居民、運動者以及前往烏來遊玩旅客居多，近期更以周邊新興景點為旅客詢問重點，應充分了解碧潭風景區辦理的特色活動以及附近地區的景點資訊；瑞芳站以及淡水站皆以觀光客居多，且目的明確，多是前往附近風景區的遊客，故服務員應能夠協助遊客安排及規劃遊程。109 年 3 月後，因受疫情衝擊影響，各站點服務人數皆有不同幅度的降低，故未來將持續督請承攬廠商確實更新市府最新防疫政策與資訊，且隨時注意指揮中心所發布之防疫原則作為參考以及資訊提供的平台。

3. 各站點都具備倉庫但空間有限，本統計資料中呈現摺頁領取數量會隨著季節以及活動的辦理而有高峰期，應特別注意各站點的需求高峰期，適時補充該摺頁。觀察 109 年之摺頁狀況，有較往年減少索取量之情況，除受疫情衝擊之外，民眾使用網路資訊的比例增加，爰未來將斟酌領取量不高的摺頁進行配量調整，並且持續推廣「無紙化」的服務方式(如電子看板、電視牆)，方能夠最大效率利用站點內的儲藏空間，順暢供應遊客需求。

4. 服務人員之男女比例目前為 1:1.125，為近年來男女比例最為均衡的一年，未來除了在聘用人員的比例之外，更須持續針對性別主流化、性別平等以及消弭性別歧視的教育訓練著手，除可讓服務環境更安全，亦可提供旅客多元之服務環境。未來可考量更多關懷女性、親子之相關服務，以提升服務中心的功能性。

5. 鑒於「嚴重特殊傳染性肺炎」疫情於國際持續升溫，未來旅服的服務項目除配合指揮中心公布的原則之外，旅服人員本身更應落實自主健康管理，因應疫情做出相應的調整與改變，以此累積足夠的動能建立起安心旅遊的防疫觀光。