

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 111 年 5 月 19 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 近4年各站旅服人員男女比例統計表.....	16
--------------------------	----

圖目錄

圖一 110年四站旅服到站人數.....	4
圖二 110年板橋站旅服諮詢人次.....	5
圖三 110年新店站旅服諮詢人次.....	5
圖四 110年淡水站旅服諮詢人次.....	6
圖五 110年瑞芳站旅服諮詢人次.....	6
圖六 110年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 110 年板橋站領取數量前十種摺頁領取數.....	12
圖十二 110 年瑞芳站領取數量前十種摺頁領取數.....	13
圖十三 110 年新店站領取數量前十種摺頁領取數.....	14
圖十四 110 年淡水站領取數量前十種摺頁領取數.....	15
圖十五 110 年各站旅服人員男女比例圖.....	16

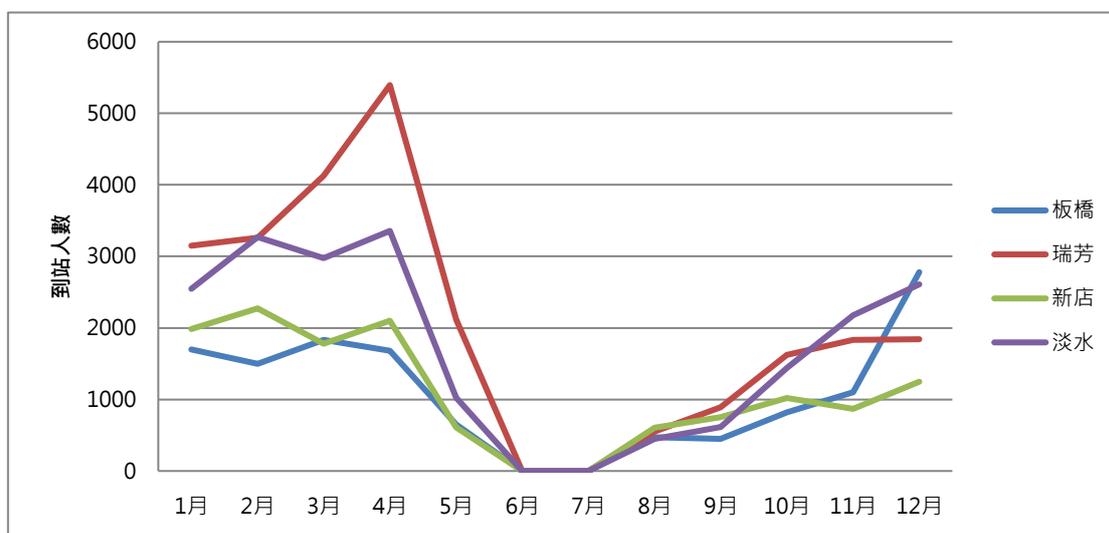
一、旅遊服務中心到訪遊客統計數據

(一)、到站人數分析

我國自 109 年 1 月 15 日由疾病管制署將「嚴重特殊傳染性肺炎」列為第五類法定傳染病以降，受疫情影響甚鉅，於 110 年 5 月初國內出現感染源不明之本土病例致社區感染風險大幅增加，而雙北地區(臺北市、新北市)更陸續發生感染來源不明的病例及群聚事件，後經中央流行疫情指揮中心研判社區傳播已有擴大趨勢，自 110 年 5 月 15 日起至 5 月 28 日提升雙北地區疫情警戒至第三級，加嚴、加大限制措施，以防範發生大規模社區傳播。而後中央流行疫情指揮中心為加強相關防疫措施，自 5 月 28 日提升全國疫情警戒至第三級，疫情正式宣告擴及全國範圍。

於上開三級警戒期間，本局為配合中央及市府防疫政策，遂於 5 月 15 日起至 8 月 3 日止，將所轄交通節點旅遊服務中心(含板橋、瑞芳、淡水、新店)及各風景特定區遊客中心暫停對外開放，考量風景特定區內老街或商店街可能出現的人潮風險，調配原本服務人員自現地進行防疫宣導與勸導。

而後於 110 年 7 月上旬，中央流行疫情指揮中心參酌其他國家之防疫調整經驗，並經與各地方政府進行溝通討論後，自 7 月 27 日調降疫情警戒標準至第二級(7 月 27 日後至 12 月 31 日年度結束時皆維持該警戒程度)，各部會得依指揮中心所發布之通案性原則另訂指引。



圖一 110 年四站旅服到站人數

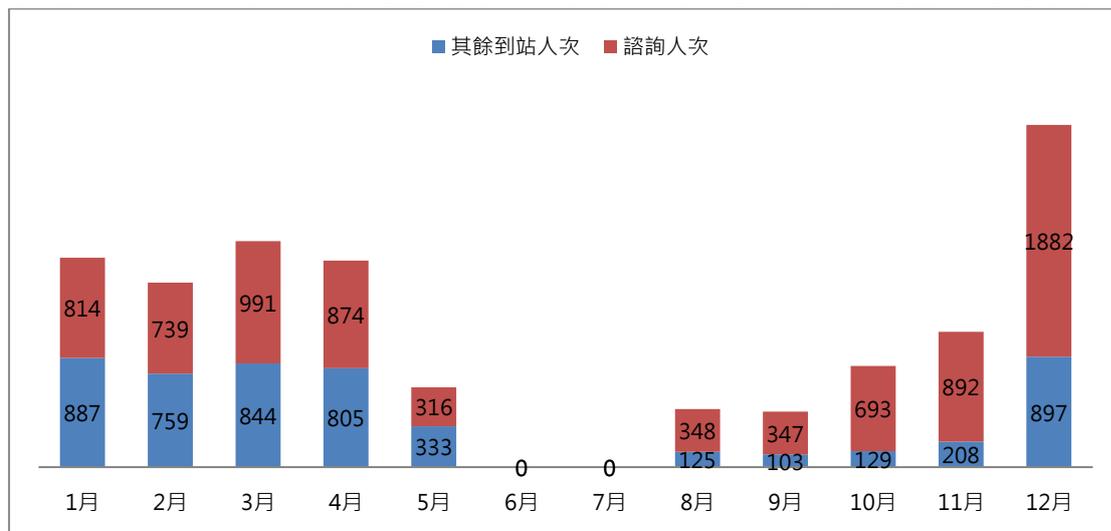
本年度整體遊客人數於 110 年 4 月底前呈現出回流，經分析應為是時本國案例極少，疫情尚未於本土爆發，又 109 年受疫情方興未艾而選擇不旅行的遊客於 110 年初期產生了旅遊意願，然從 5 月份本土疫情大流行開始，遊客到站人數呈現「雪崩式」的下降，其中 6-7 月各站關閉，所有旅遊景點皆無人煙，足見疫情對旅遊意願所造成的巨大影響。

承上分析，本年度無論哪一個站點皆受疫情劇烈影響，遊客到站人數比較 109 年皆不及原本的 5 成，而最受影響的瑞芳車站旅遊服務中心，跌幅甚至較 109 年少 8 成，且

於7月中央流行疫情指揮中心防疫警戒等級之後，因疫情仍持續影響國內外，故回彈的速度仍然不盡理想。

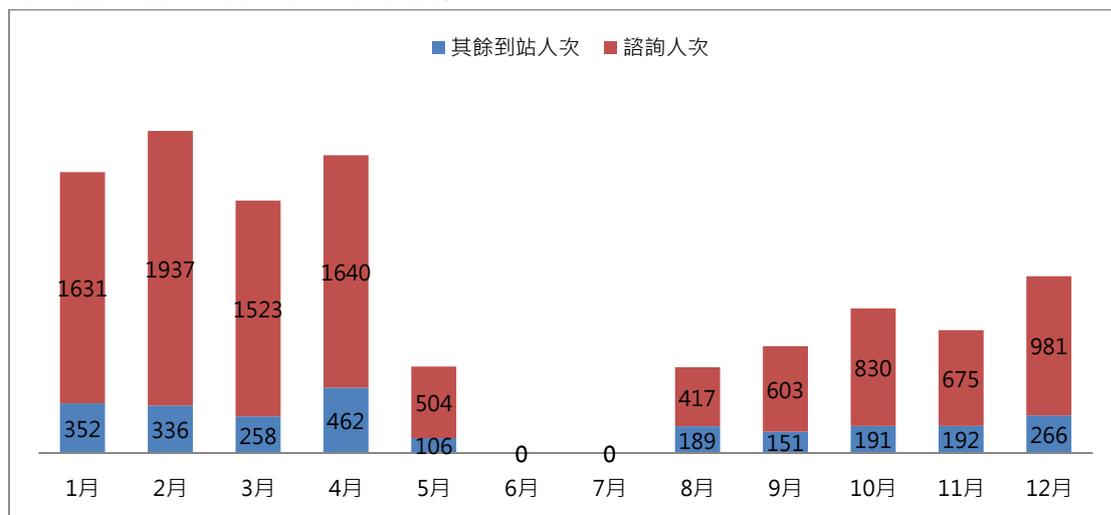
(二)、諮詢人數分析

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5月本土疫情大爆發之後，諮詢人數受到相當大程度的衝擊，惟板橋站因三鐵共構又處新北市行政核心地帶，含有較多轉運站性質，故受衝擊的程度相較其他三站較小，且於12月份因疫情較為舒緩之後，本局如期於新北市政府市民廣場辦理歡樂耶誕城活動，詢問活動資訊的遊客稍有增加。



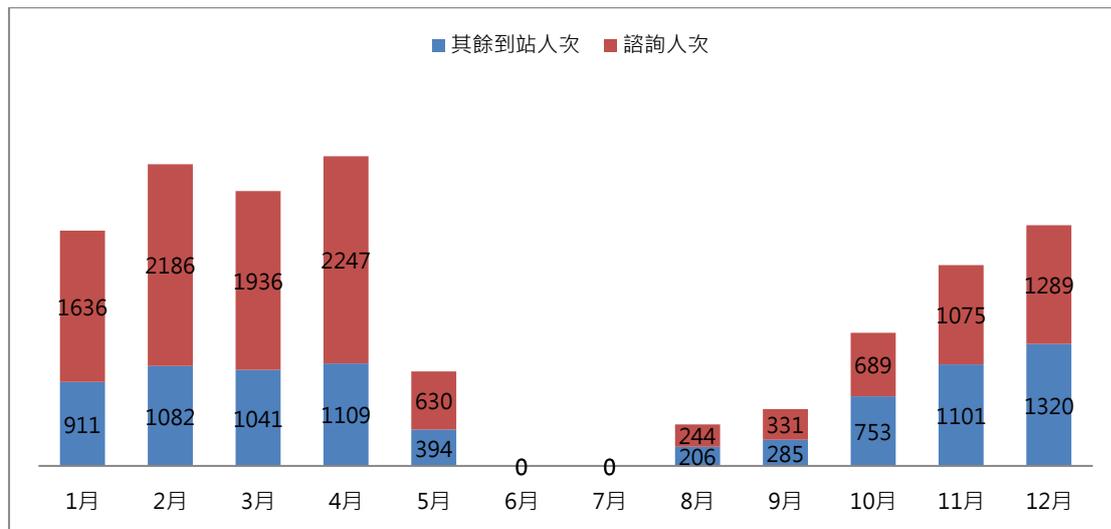
圖二 110年板橋站旅服諮詢人次

新店站在整體的諮詢人次上，亦因疫情的影響較去年的人次降低許多，經歷5月本土疫情大爆發之後，人潮較前4個月大幅降低，惟於12月份因疫情較為舒緩之後，本局於碧潭東岸廣場前面水域打造的「來！碧潭小角落」大型地景藝術裝置，吸引人潮到訪新店，使人潮呈現回流的態勢。



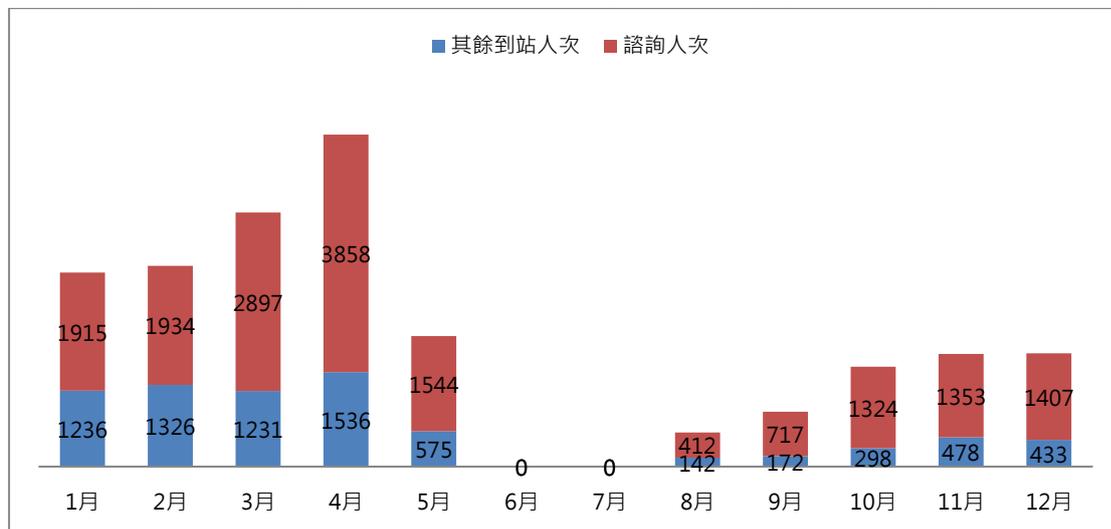
圖三 110年新店站旅服諮詢人次

淡水站較新店站或板橋站而言，其到站人次的組成包含較多國內觀光的遊客，故雖於 110 年 5 月經歷本土疫情大爆發，後續仍有到站人次慢慢回升之態勢。



圖四 110 年淡水站旅服諮詢人次

瑞芳站為 109 年度分析資料中最受疫情影響的站點，其 109 年度 1 月(彼時疫情尚未於國際間爆發)與 4 月(國際大爆發時期)的遊客人次相差十倍之多，其後更因為國際間旅遊禁客之限制，致使呈現 4 站中最大幅度的「雪崩式」的滑落，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，故 110 年整年度在缺少外國遊客造訪的情況之下，瑞芳站在經歷 5 月本土疫情大爆發之後，加上本地淡季的影響(冬季氣溫低、雨天多、日照短)，致使該站點 8-12 月人潮回流較其他站緩慢。

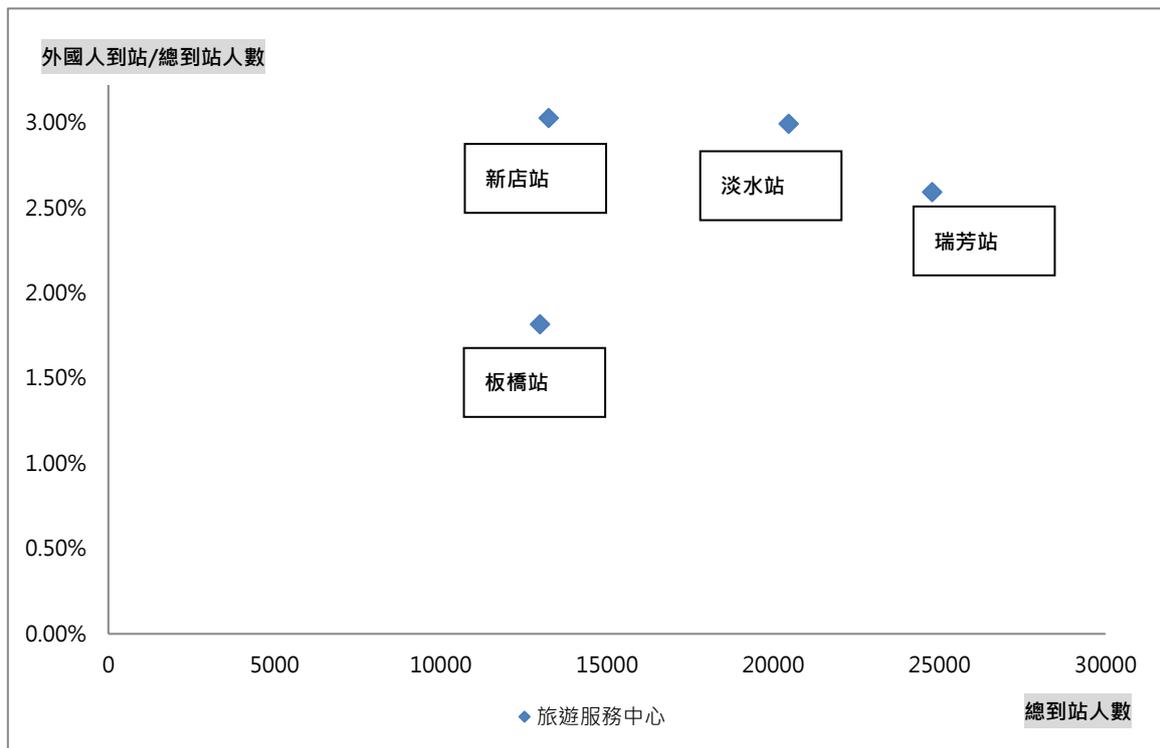


圖五 110 年瑞芳站旅服諮詢人次

(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。過去無疫情時出瑞芳站與其他三站有出相當大的差異，其中瑞芳站在前幾年度外國遊客中的比率可超過 50%，但 109 年疫情爆發之後，該年度外國遊客流量幾乎完全集中在 1-3 月，其佔比高達 98%以上，而後國際間旅遊禁令持續發酵，直至 110 年度整年度的外國遊客佔比僅剩 3%。

而除瑞芳站之外，其他三站的外國遊客亦相較減少，而無論哪一個站點，其外國人站總到訪人次的比率皆無超過 3%，可以說明目前我國即便疫情狀況時而好轉，也暫無外國遊客的到訪。



圖六 110 年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)：

110 年度到訪板橋站的遊客，主要問題以「交通」、「其它」為主，交通的部分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「其它」之部分多為防疫相關的問題，亦可反映旅服能做為防疫諮詢平台的協助角色。

(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。110 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，亦可反映旅服能做為防疫諮詢平台的協助角色。

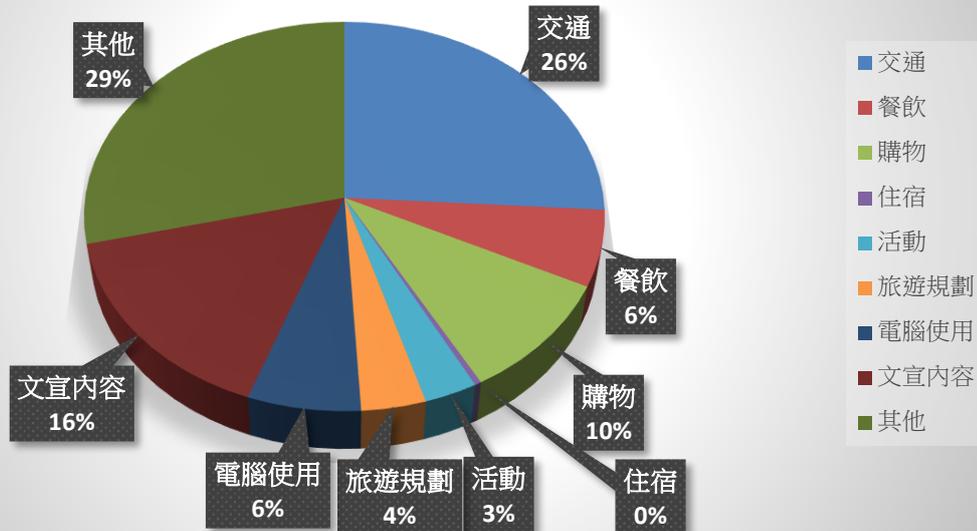
(三)、新店旅服中心(圖九)：

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、坪林摺頁為主，其次為新店、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。110 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，亦可反映旅服能做為防疫諮詢平台的協助角色。

(四)、淡水旅服中心(圖十)：

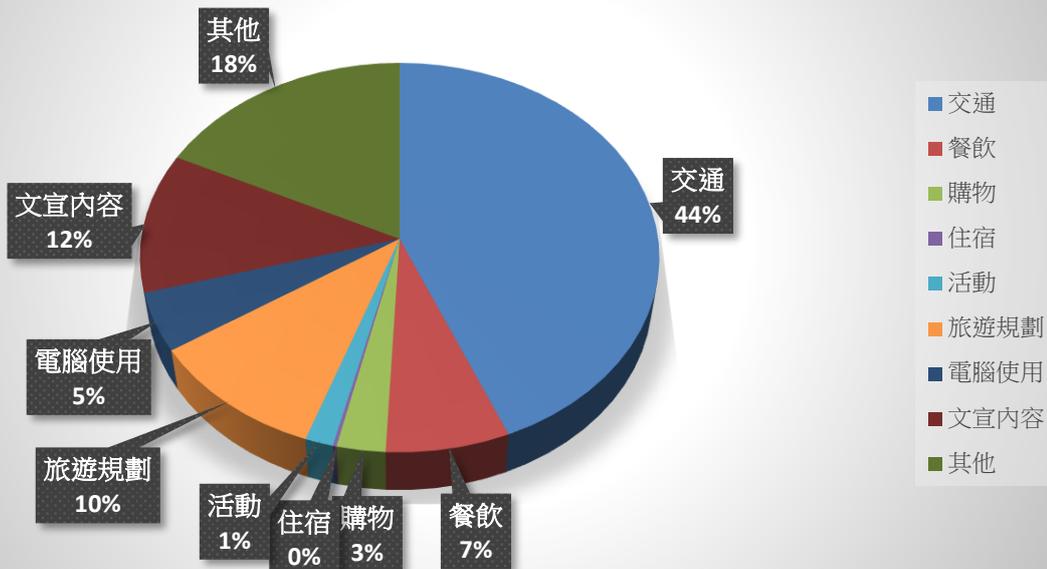
遊客屬性以觀光客居多，遊客最常詢問問題為交通，其中包括如何到達黃金水岸、淡水老街及漁人碼頭，櫻花季節則有許多遊客詢問天元宮等賞櫻景點。淡水詢問遊程規劃與文宣內容的次數僅次於交通，多詢問如何遊玩淡水周邊景點，包含老街、古蹟區、漁人碼頭、搭船到八里等遊程組合，故服務人員應準備一系列遊程規劃，以便隨時提供給遊客參考。110 年度因遭逢疫情影響，所以諮詢內容中「其他」欄位的比例變高，這些內容大都為疫情、防疫相關問題，亦可反映旅服能做為防疫諮詢平台的協助角色。

板橋站



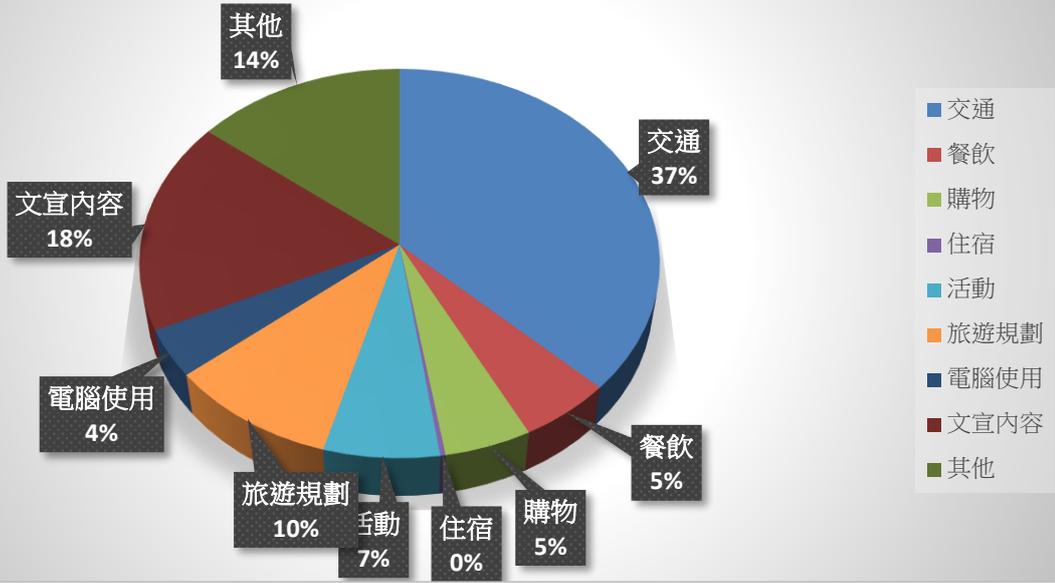
圖七 110年板橋站旅服諮詢項目

瑞芳站



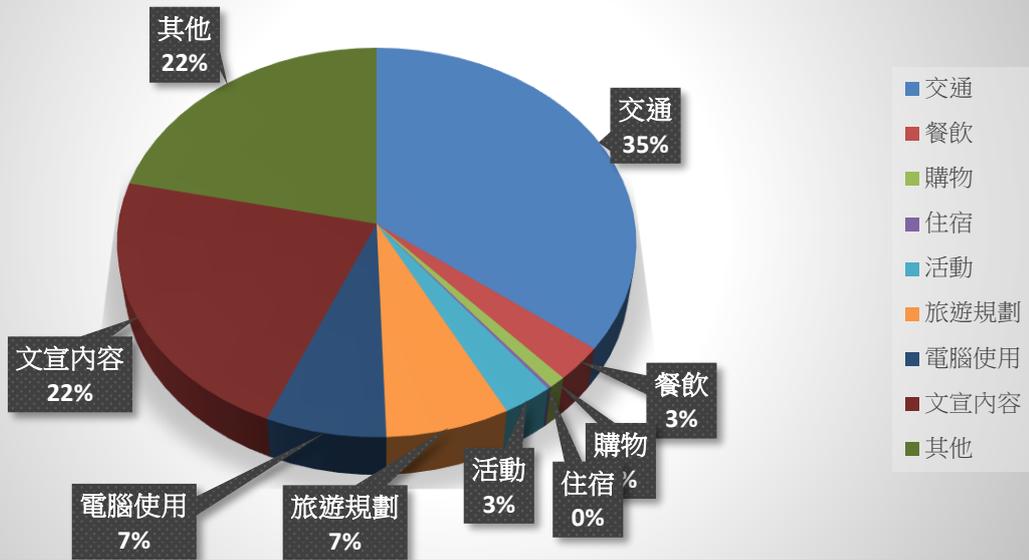
圖八 110年瑞芳站旅服諮詢項目

新店站



圖九 110 年新店站旅服諮詢項目

淡水站



圖十 110 年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、交通網路途資訊，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 110 年度持續配合摺頁電子化的政策，板橋索取最多前十種摺頁總數較 109 年下降逾 5 成。

(二)、瑞芳站

瑞芳站領取數量最多之前十種摺頁如圖十二，瑞芳作為旅遊導向的遊客組成，摺頁索取量較其他站多，且索取的種類多為瑞芳、平溪、猴硐等地區，可見遊客目的多與前往瑞芳風景區遊玩或轉運前往平溪區景點者。而與 109 年以前相較，110 年瑞芳站的前十名摺頁中，外語(日、英、韓)摺頁索取量變少，為疫情對於外籍遊客的衝擊。此外 110 年度持續配合摺頁電子化的政策，瑞芳索取最多前十種摺頁總數較 109 年下降逾 5 成。

(三)、新店站

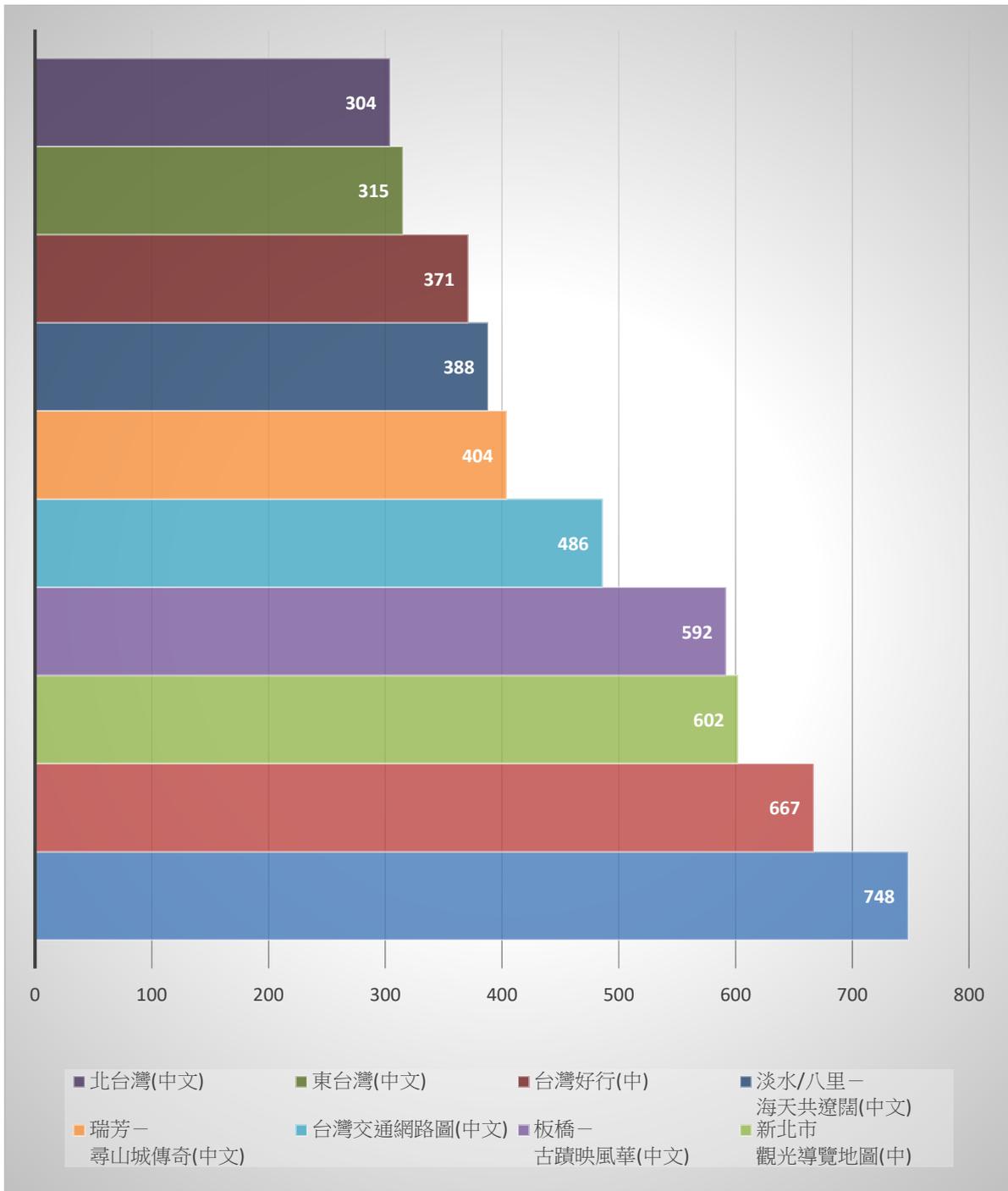
新店站領取數量最多之前十種摺頁如圖十三，新店站最常被遊客索取的摺頁以新店摺頁最多，其次為烏來及坪林摺頁。前往新店捷運站的旅客有許多想轉乘到烏來、坪林的遊客，故新店站除應熟習碧潭風景區的相關資訊外，對於烏來風景特定區以及周邊區域也必須具備充足資訊，方能提供遊客所需訊息。此外 110 年度持續配合摺頁電子化的政策，新店索取最多前十種摺頁總數較 109 年下降逾 5 成。

(四)、淡水站

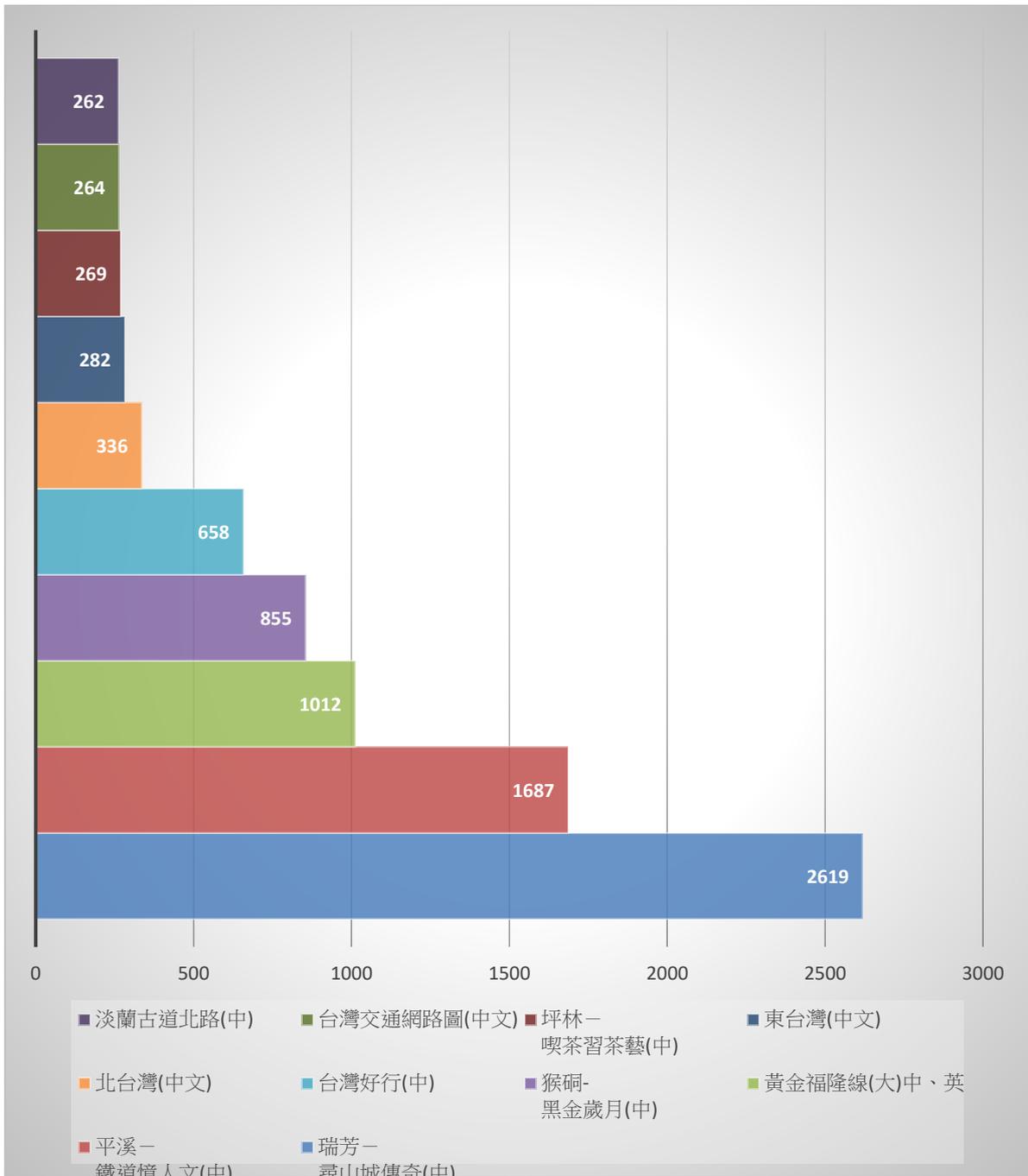
淡水站領取數量最多之前十種摺頁如圖十四，除了一直非常熱門「淡水/八里—海天共遼闊」之外，配合去年度淡海輕軌的開通，相關摺頁索取量亦進入熱門索取榜。

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。

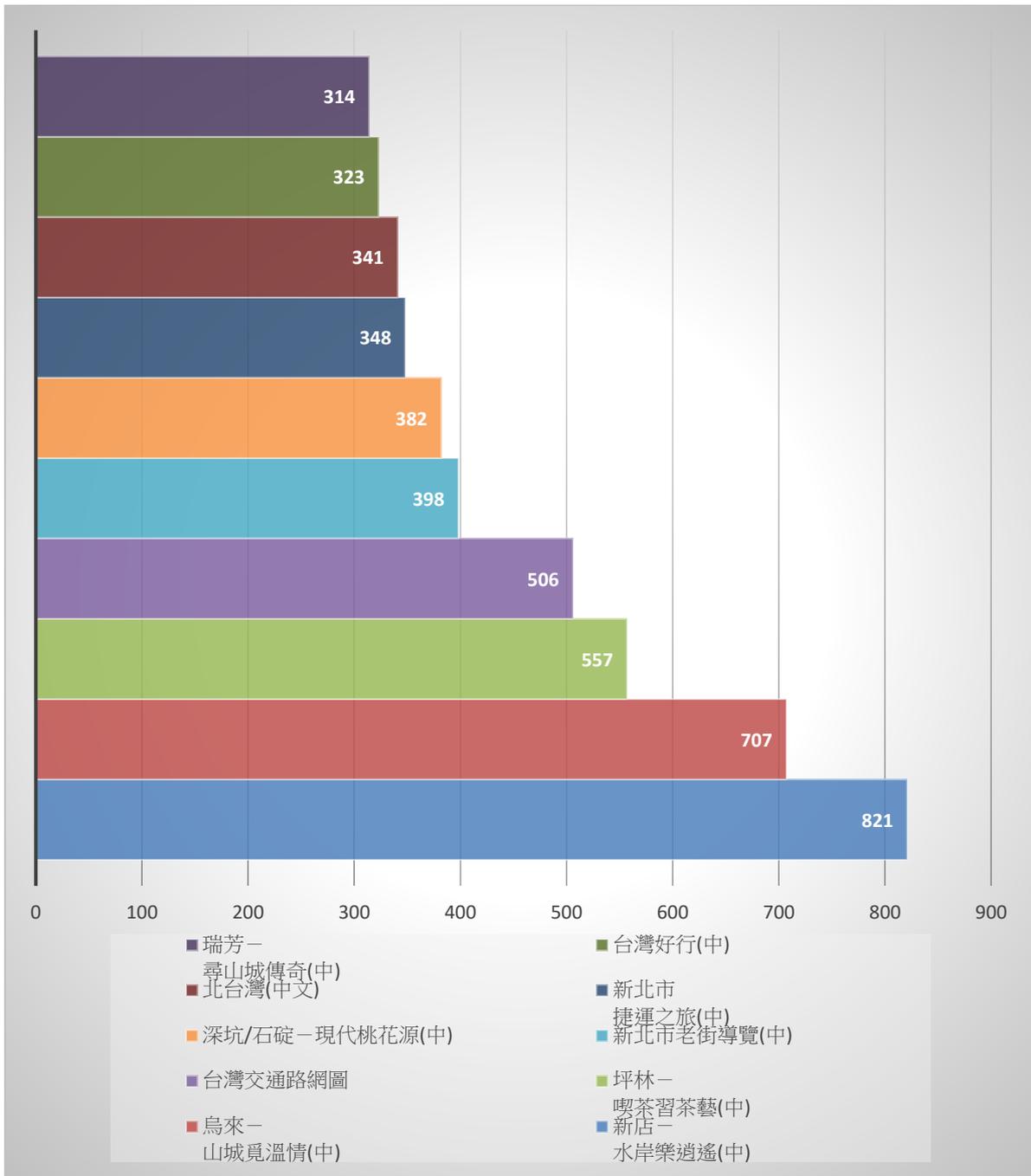
而與其他站不同之處，110 年淡水站摺頁索取不減反增，其原因是本站有額外提供周邊館舍(例如淡水古蹟博物館)摺頁宣傳。



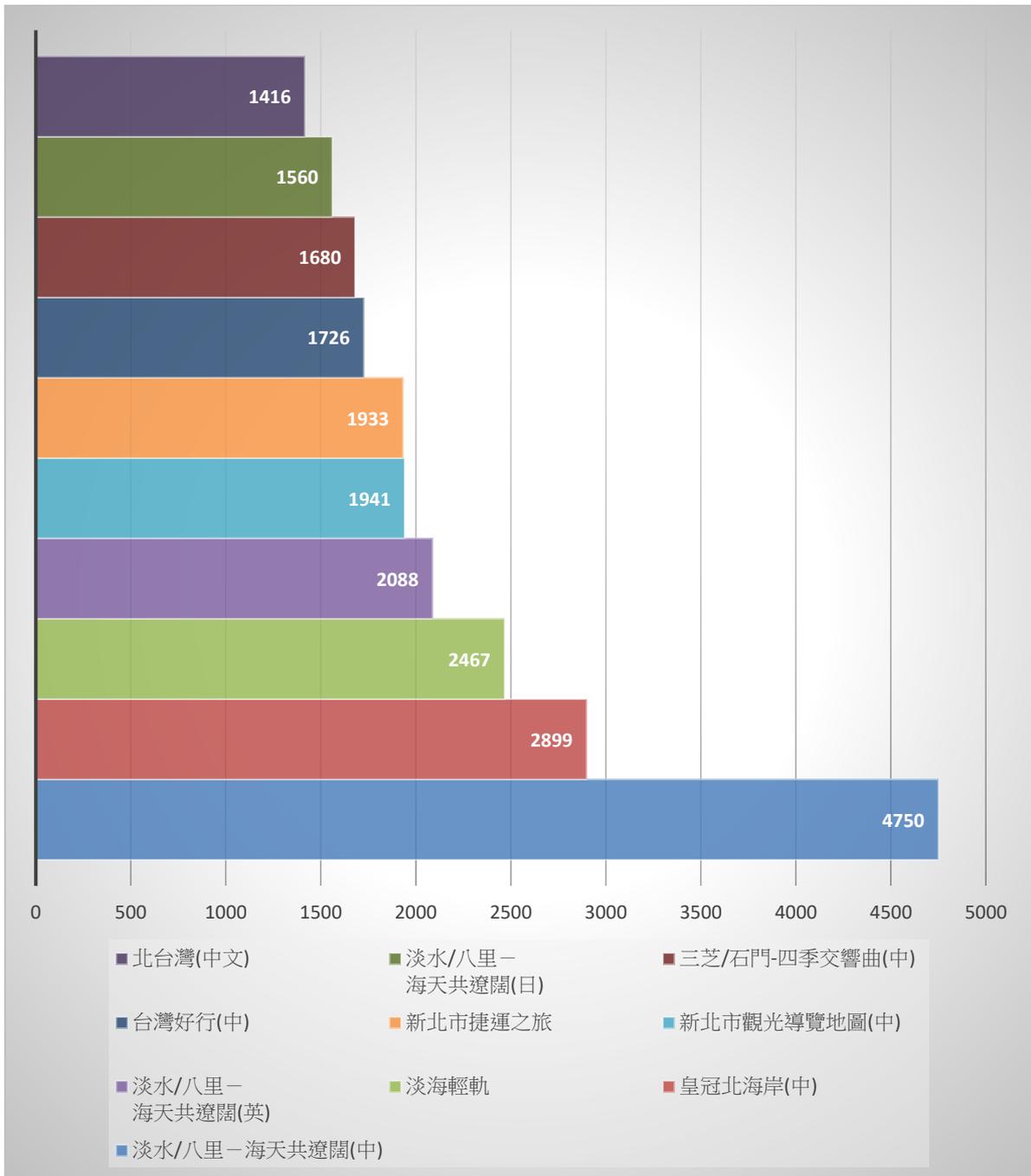
圖十一 110年板橋站領取數量前十種摺頁領取數



圖十二 110年瑞芳站領取數量前十種摺頁領取數

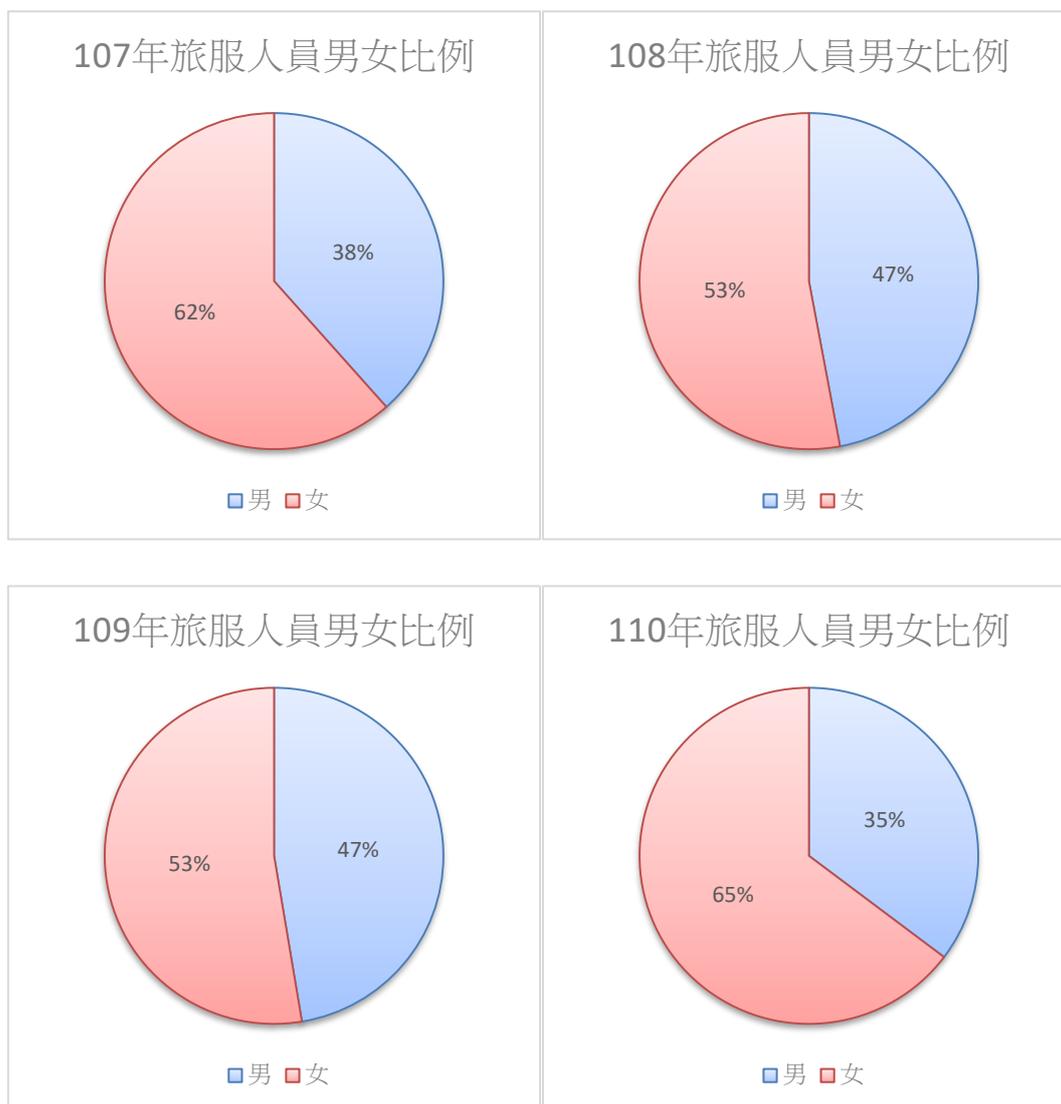


圖十三 110 年新店站領取數量前十種摺頁領取數



圖十四 110年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 110年各站旅服人員男女比例圖

表一 近4年各站旅服人員男女比例統計表

	107年		108年		109年		110年	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
男	5	38.00%	8	47.00%	9	47.00%	6	35.00%
女	8	62.00%	9	53.00%	10	53.00%	11	65.00%
總計	13	100.00%	17	100.00%	19	100.00%	17	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，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，惟110年度因受疫情持續衝擊，旅遊服務中心又處第一線高風險行業，故有意願工作的人員相較109年前大幅減少，目前將於不

影響服務品質的情況之下持續維持追求較好的良好服務環境。

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，於 109 年後受疫情衝擊，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。110 年度整年持續受疫情衝擊影響，各站點服務人數皆大幅降低，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 110 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. 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。