

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

## 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(111年7月20日起新店站配合捷運公司工程暫時拆除)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，故透過本文介紹旅遊服務中心的營運狀況以及服務相關統計數據，包括各站到站遊客人次、國外遊客到站人次、遊客諮詢內容統計、摺頁領取數量、旅服人員男女比例等項目，作為未來旅遊服務系統營運的參考，以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。

除此之外，因應近2-3年疫情影響，所轄之所有旅遊服務中心於第一時間配合中央疫情指揮中心的相關防疫政策(如協助體溫量測、防疫宣導等)，從遊客諮詢內容也可以看出，旅遊服務中心不僅為行銷新北市觀光重要管道之一，亦為本次防疫工作提供助力。

## 目錄

前言.....	1
目錄.....	2
表目錄.....	3
圖目錄.....	4
一、旅遊服務中心到訪遊客統計數據.....	5
(一)、到站人數統計分析.....	5
(二)、諮詢人次統計分析.....	6
(三)、各站國際性及流量人數分析.....	9
二、旅遊服務中心遊客諮詢內容統計分析.....	11
(一)、板橋旅遊服務中心.....	11
(二)、瑞芳旅遊服務中心.....	12
(三)、淡水旅遊服務中心.....	12
(四)、新店旅遊服務中心.....	13
三、各站摺頁領取統計數據.....	15
(一)、板橋旅遊服務中心.....	15
(二)、瑞芳旅遊服務中心.....	16
(三)、淡水旅遊服務中心.....	17
(四)、新店旅遊服務中心.....	18
四、各站旅服人員男女比例統計.....	19
五、結論與建議.....	20

## 表目錄

表一 111 年新北市政府觀光旅遊局所屬旅遊服務中心到站人數統計表 .....	6
表二 111 年新北市政府觀光旅遊局所屬旅遊服務中心外國到站人數統計表 .....	10
表三 近 4 年各站旅服人員男女比例統計表 .....	19

## 圖目錄

圖一	111 年新北市政府觀光旅遊局所屬旅遊服務中心到站人數折線圖 .....	5
圖二	111 年板橋旅遊服務中心旅客諮詢人次直條圖 .....	7
圖三	111 年瑞芳旅遊服務中心旅客諮詢人次直條圖 .....	7
圖四	111 年淡水旅遊服務中心旅客諮詢人次直條圖 .....	8
圖五	111 年新店旅遊服務中心旅客諮詢人次直條圖 .....	8
圖六	111 年新北市政府觀光旅遊局所屬旅遊服務中心國際性及流量人數分析 .....	9
圖七	111 年板橋站遊客諮詢項目圓餅圖 .....	11
圖八	111 年瑞芳站遊客諮詢項目圓餅圖 .....	12
圖九	111 年淡水站遊客諮詢項目圓餅圖 .....	13
圖十	111 年新店站遊客諮詢項目圓餅圖 .....	14
圖十一	111 年板橋站領取數量前十名摺頁領取數 .....	15
圖十二	111 年瑞芳站領取數量前十名摺頁領取數 .....	16
圖十三	111 年淡水站領取數量前十名摺頁領取數 .....	17
圖十四	111 年新店站領取數量前十名摺頁領取數 .....	18
圖十五	近 4 年各站旅服人員男女比例圓餅圖 .....	19

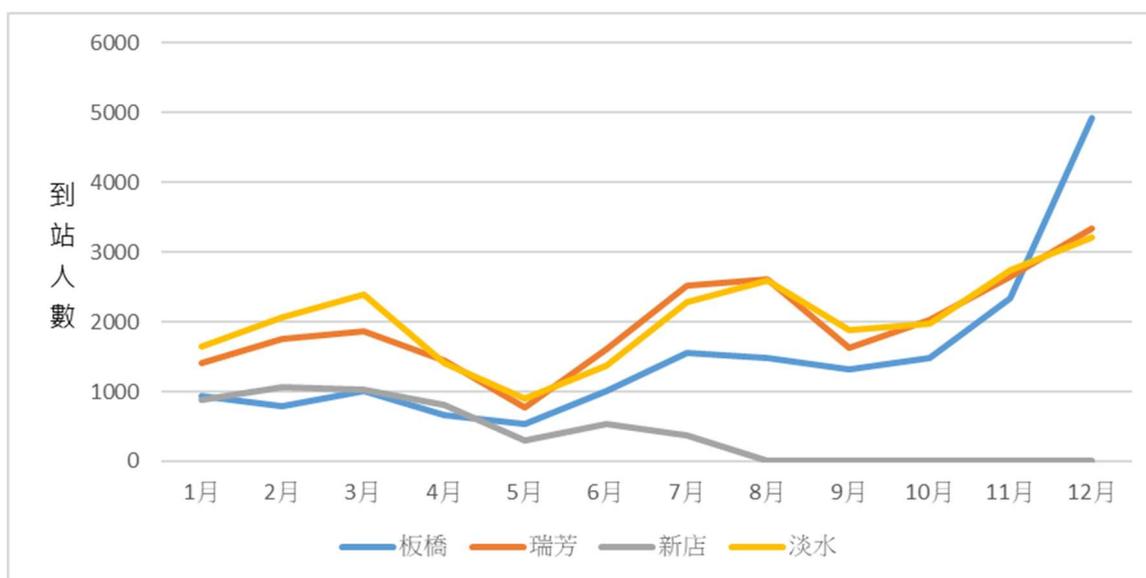
## 一、旅遊服務中心到訪遊客統計數據

新北市依據地方需求、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，惟我國自 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，並在 111 年 5 月達到最高峰，直至同年 10 月開放相關邊境管後，逐漸轉換為以兼顧防疫、經濟及維持社會運作之方式，為邁向防疫正常生活。

本局為配合中央及市府防疫政策，於疫情期間除了定期進行環境清潔，並請進入旅遊服務中心之遊客量測額溫與保持社交距離，而在疫情影響下，本局所轄旅遊服務中心各月份之到站人數及諮詢人數與外國遊客到站人數之變化，分析說明如下。

### (一)、到站人數統計分析

分析各站 1 月至 12 月的人數統計可以發現，扣除因配合臺北大眾捷運公司工程自 111 年 7 月 20 日起暫時拆除的新店站，其餘 3 站皆是 12 月的到站人數最多，5 月份的到站人數最少，主要原因可能為新型冠狀病毒變異株的出現，本土確診數從 4 月開始逐漸增加，至 5 月達到高峰，導致到站人數的減少。直到 10 月後疫情逐漸趨緩，加上各項防疫措施鬆綁，外出旅遊意願增加，進而增加各站的到站人數，如圖一所示。



圖一 111 年新北市政府觀光旅遊局所屬旅遊服務中心到站人數折線圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

若觀察 111 年板橋、瑞芳、新店及淡水四站旅遊服務中心之到站總人數(如表一)，以淡水站之到站人數最多，達 24,478 人，其次則是瑞芳站有 23,616 人，第三為板橋站有 18,015 人，而新店站則為 4,981 人，如表 1 所示。瑞芳站及淡水站之旅遊服務中心到訪人數遠高於新店及板橋站，由於 4 站皆位於重要交通節點並設置於鄰近捷運站或火車站之位置，故差異之處可能係站點周邊所能服務的景點範圍及內容為主要原因。

如瑞芳站可服務之景點範圍包含水湳洞、金瓜石、九份以及猴硐煤礦博物園區，範圍相當廣闊，且站體即位於瑞芳火車站票口附近，故可及性高。而淡水站可服務之景點範圍則包括淡水黃金海岸、漁人碼頭等，且站體位於淡水捷運站票口附近，可及性亦高。此外，瑞芳站鄰近東北角暨宜蘭海岸國家風景區，淡水站鄰近北海岸及觀音山國家風景區，多數前往國家級風景區的遊客亦會路經該站點，並詢問旅遊服務資訊。

相較瑞芳及淡水站，新店站之服務範圍屬碧潭風景區，風景區範圍相對較小且周遭環境較單純；板橋站之服務範圍則多屬商業區及市中心，除 12 月份因辦理新北耶誕城而有到站人數高於瑞芳及淡水站的情形。

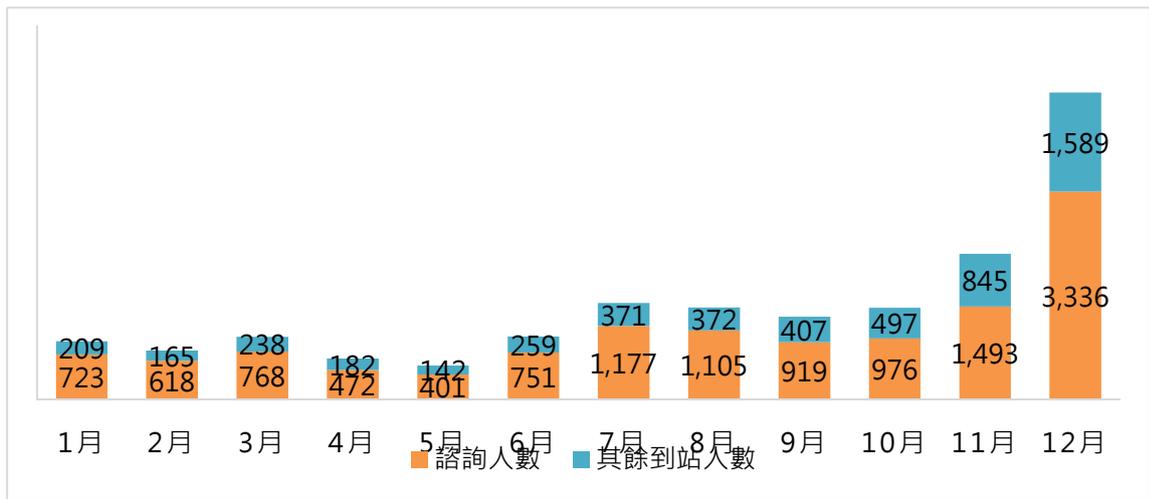
表一 111 年新北市政府觀光旅遊局所屬旅遊服務中心到站人數統計表

站所	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
板橋	932	783	1,006	654	543	1,010	1,548	1,477	1,326	1,473	2,338	4,925	18,015
瑞芳	1,404	1,754	1,873	1,445	764	1,608	2,518	2,611	1,634	2,019	2,655	3,331	23,616
新店	874	1,066	1,035	803	297	539	367	0	0	0	0	0	4,981
淡水	1,648	2,066	2,386	1,416	903	1,366	2,275	2,596	1,882	1,979	2,744	3,217	24,478
總計	4,858	5,669	6,300	4,318	2,507	4,523	6,708	6,684	4,842	5,471	7,737	11,473	71,090

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

## (二)、諮詢人次統計分析

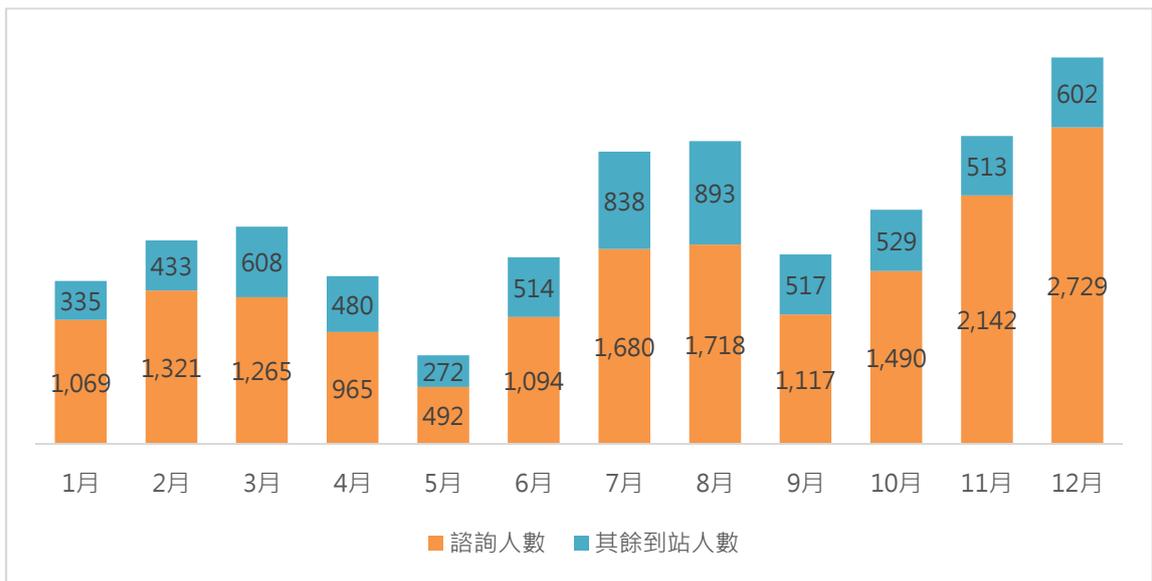
觀察各站到訪人次中諮詢人次所佔之比例以及月份變化，可看出各站旅遊服務中心之重點服務月份。111 年板橋站的諮詢人次共有 12,739 人，其中 4 月及 5 月因仍受疫情影響，諮詢人次低於 500 人，7 月到 10 月則因疫情逐漸趨緩，人數多介於一千人左右，直到 12 月份後諮詢人次回升至 3,336 人，為該站全年諮詢人次最高的月份，主要原因是許多遊客於該段時間詢問有關本局辦理之歡樂耶誕城的活動資訊，如圖二所示。



圖二 111 年板橋旅遊服務中心旅客諮詢人次直條圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

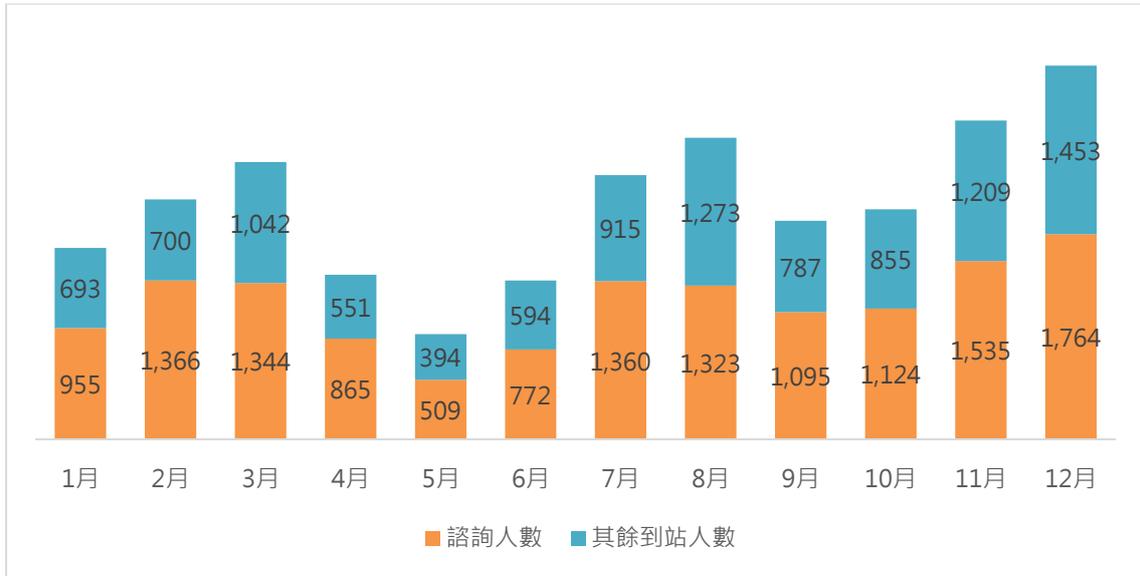
瑞芳站 111 年的諮詢人次總計為 17,082 人，其中 5 月份因仍受疫情影響，諮詢人次低於 500 人，而諮詢人次高於 1,500 人的月份有 7 月、8 月、11 月及 12 月，其中 7 月及 8 月係因暑假出遊潮，11 月及 12 月則可能係因疫情管制措施鬆綁，外出旅遊人數增加，進而增加諮詢瑞芳風景區內各項資訊之人次，如圖三所示。



圖三 111 年瑞芳旅遊服務中心旅客諮詢人次直條圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

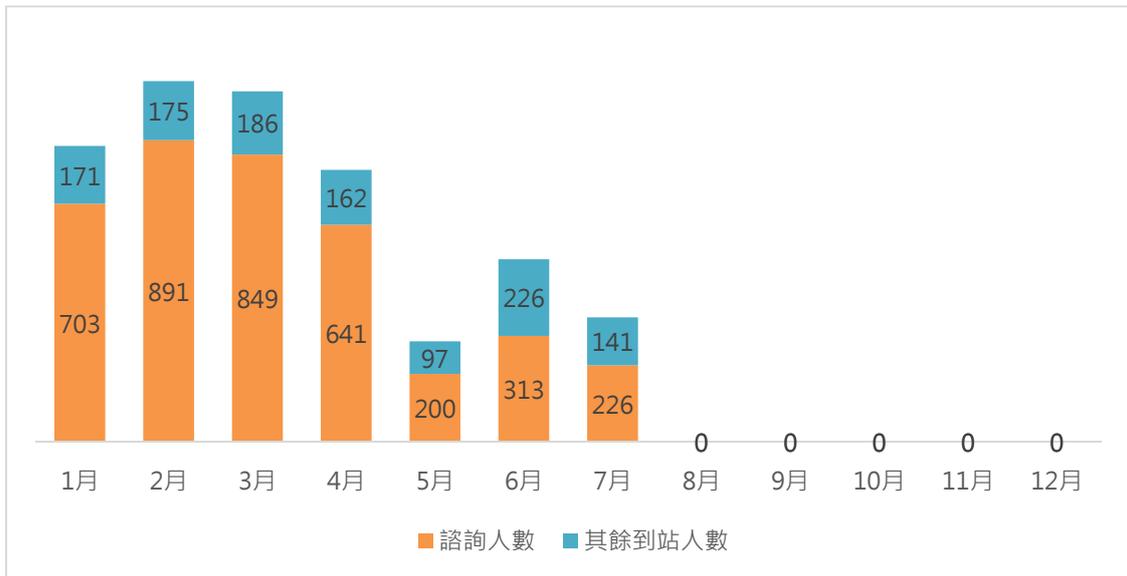
淡水站因到站人次的組成包含較多國內觀光的遊客，其中 2 月及 3 月因有淡水天元宮櫻花季等活動，故有大量遊客諮詢相關開花及交通資訊。雖於 111 年 4 月開始經歷本土疫情升溫，5 月諮詢人次減少至 509 人，後續仍有到站人次慢慢回升之態勢，7 月以後除了 9 月及 10 月外皆高於 1,300 人，如圖四。



圖四 111 年淡水旅遊服務中心旅客諮詢人次直條圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

新店站在整體的諮詢人次上因疫情的影響降低許多，1 月至 7 月暫時拆除前，每月的諮詢人次皆未達 900 人。1 至 3 月因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，許多遊客於該段時間詢問該活動相關資訊，直到 4 月份因疫情逐漸升溫，導致 5 月諮詢人數為該年度最低，僅有 200 人。



圖五 111 年新店旅遊服務中心旅客諮詢人次直條圖

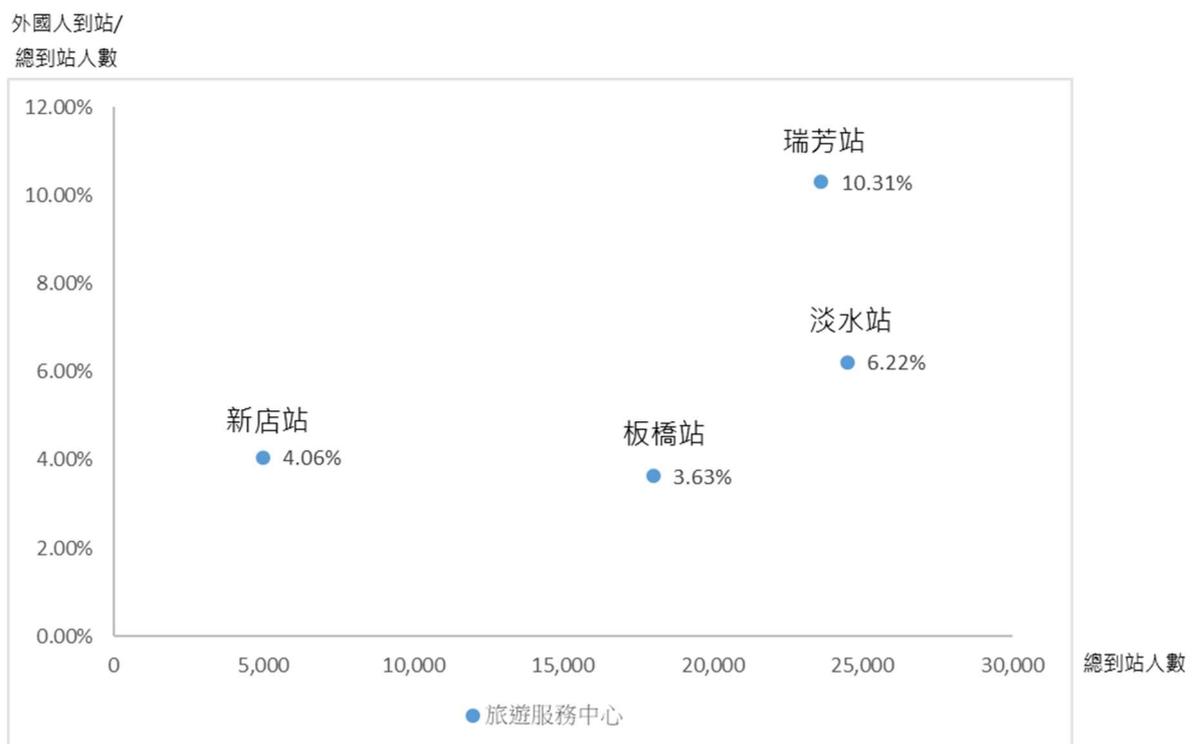
資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

綜上資料顯示，板橋站周邊如舉辦大型活動會使諮詢人數上升，故如辦理新北耶誕城之 12 月，即為該站重點服務月份。而瑞芳站因平時人數即高出其他站點，故於連續假日或是寒暑假之月份，皆屬於重點服務月份。淡水站則以櫻花季舉辦之 2 至 3 月為重點服務月份。新店站則應配合碧潭風景特定區辦理之大型活動月份，作為重點服務月份。

### (三)、各站國際性及流量人數分析

針對各站到訪的外籍遊客進行分析，可觀察到四站的國際化程度及訪問量。由圖六可以發現，淡水站及瑞芳站皆屬高流量站點，到訪人流量大同時外籍遊客亦多，尤其是瑞芳站在總到站人數中有 10.31% 為外籍遊客，其中有 72.7% 的外籍遊客集中在 10 月至 12 月到站，可能原因為台灣在 111 年 10 月 13 日起重啟國境大門，入境的外籍旅客明顯回升，以至於到站的外籍遊客增加，如表二所示。

而除瑞芳站之外，淡水站及板橋站的外國遊客亦是 10 月後外籍遊客到站人數逐漸增加，淡水站在 6.22% 的國外到站比例內，10 月後到站的國外遊客占總外國到站人次的 68%，板橋站在 3.63% 的國外到站比例內，亦有 68% 係於 10 月後到站，惟不像瑞芳站有較明顯的增加幅度。



圖六 111 年新北市政府觀光旅遊局所屬旅遊服務中心國際性及流量人數分析

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

表二 111 年新北市政府觀光旅遊局所屬旅遊服務中心外國到站人數統計表

站所	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	總計
板橋	6	11	15	9	10	18	64	45	31	44	136	265	654
瑞芳	51	89	48	72	36	99	82	107	81	248	442	1,080	2,435
新店	37	47	24	37	28	19	10	0	0	0	0	0	202
淡水	72	54	49	37	37	42	60	65	71	127	364	545	1,523
總計	166	201	136	155	111	178	216	217	183	419	942	1,890	4,814

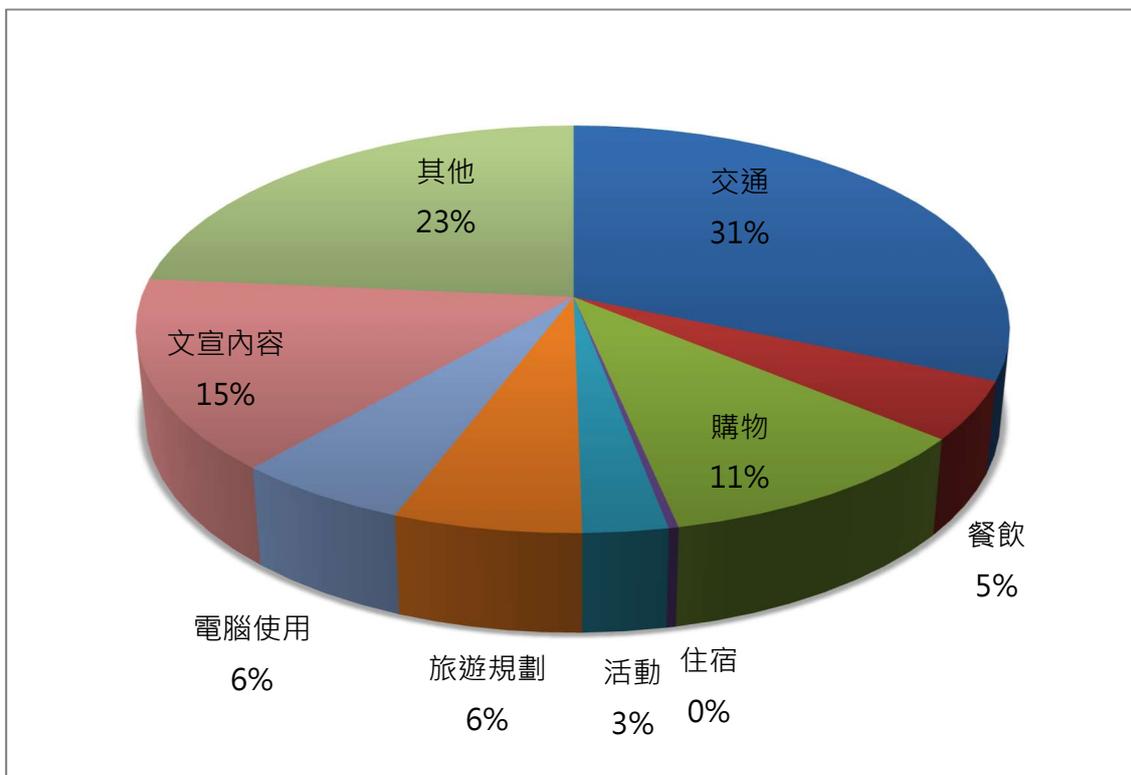
資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

## 二、旅遊服務中心遊客諮詢內容統計分析

旅遊服務中心到訪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、文宣等項目，有關各站諮詢項目之數量統計說明如下。

### (一)、板橋旅遊服務中心

111年1-12月到訪板橋站的遊客，主要問題以「交通」、「其它」為主，交通的部分佔整體的31%，係因板橋旅遊服務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板橋周邊地區或其他縣市的交通資訊。詢問次多的內容為「其它」佔23%，多為防疫相關的問題，亦可反映旅遊服務能做為防疫諮詢平台的協助角色，如圖七所示。

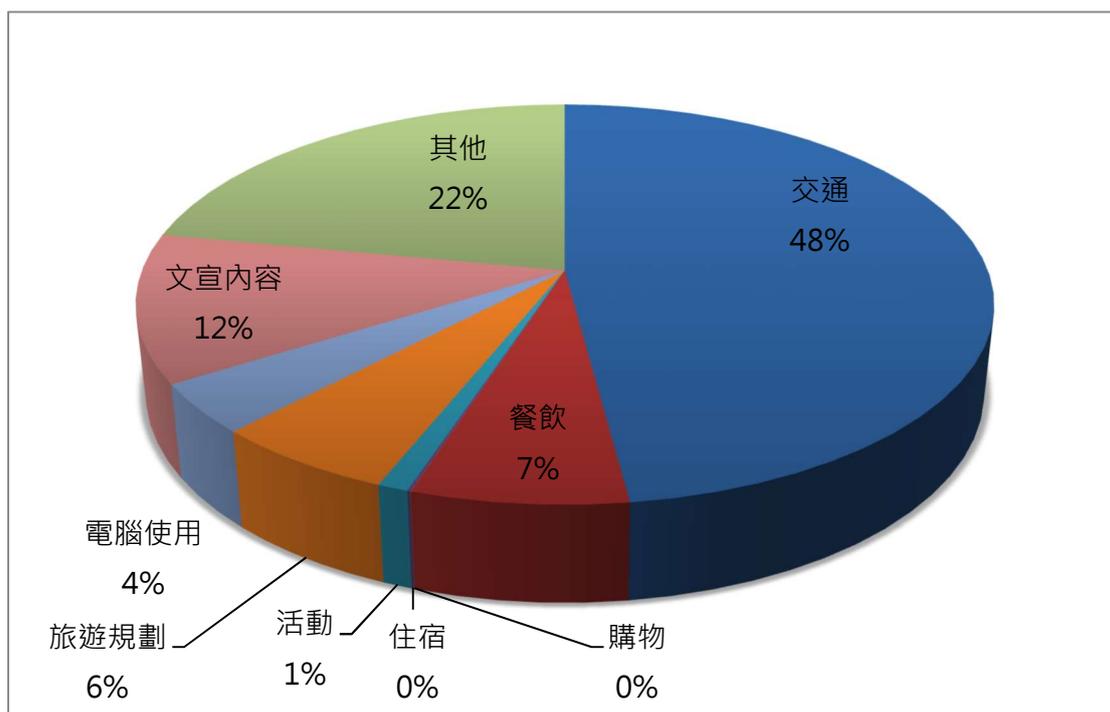


圖七 111年板橋站遊客諮詢項目圓餅圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

## (二)、瑞芳旅遊服務中心

111年1-12月到訪瑞芳站的遊客，因屬性以觀光客居多，遊客最常詢問問題以周邊交通居多，佔整體的48%，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「其他」的諮詢內容，佔整體的22%，諮詢內容大都為疫情、防疫相關問題，亦可反映旅遊服務能做為防疫諮詢平台的協助角色。第三多的諮詢項目為文宣內容，因瑞芳旅遊服務中心可串接平溪、猴硐、九份等熱門景點，也因此常有遊客詢問文宣內介紹的特色景點，故服務人員應對周邊景點有廣泛認識。

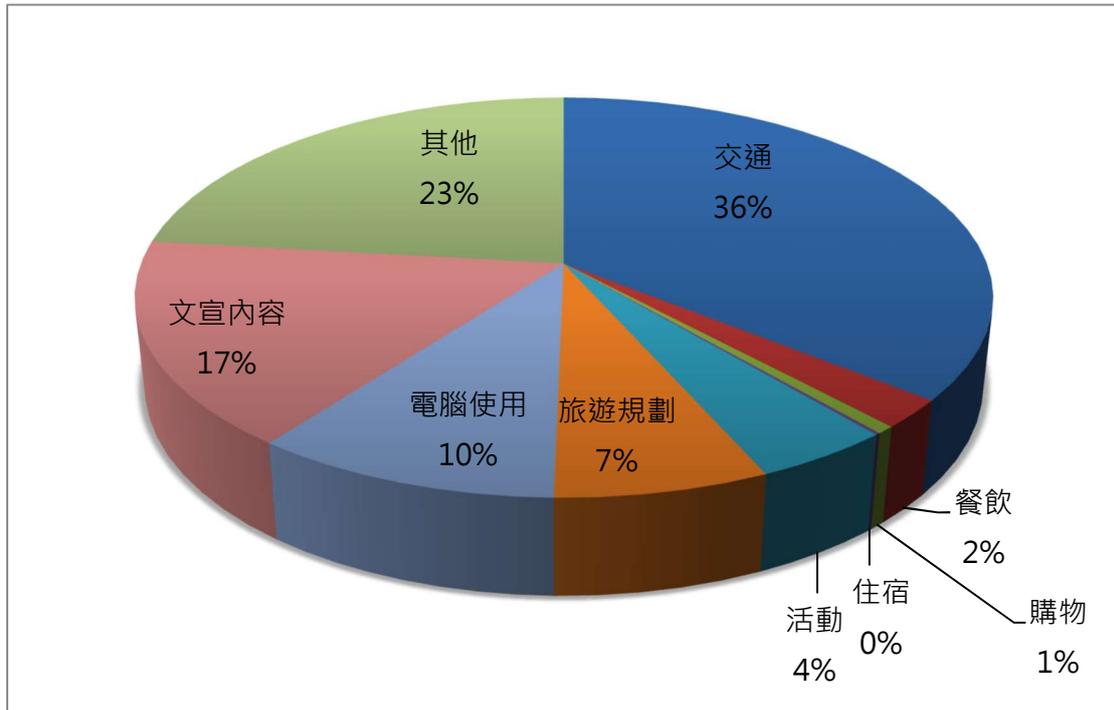


圖八 111年瑞芳站遊客諮詢項目圓餅圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

## (三)、淡水旅遊服務中心

111年1-12月到訪淡水站的遊客，屬性以觀光客居多，遊客最常詢問問題為「交通」，佔整體的36%，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。其次為「其他」項目，佔整體比例的23%內容大都與疫情、防疫等問題相關，第三多的諮詢項目為「文宣內容」，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。

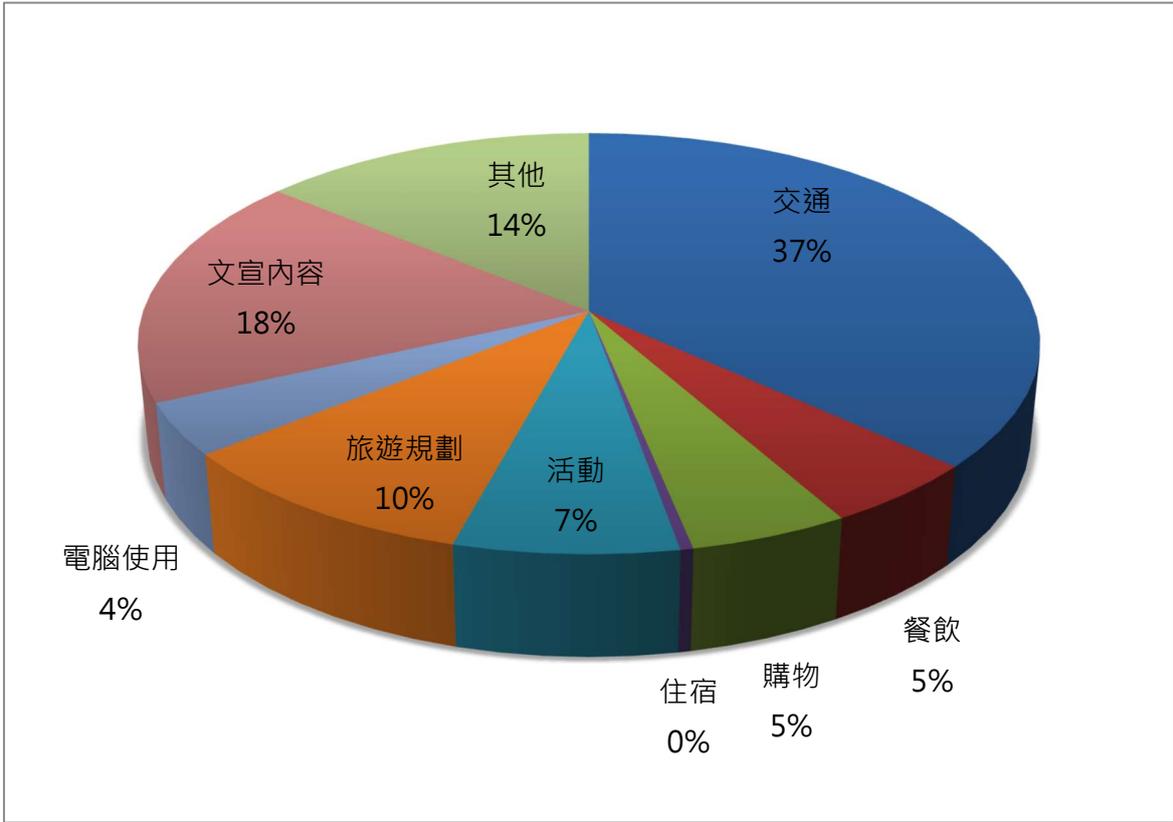


圖九 111 年淡水站遊客諮詢項目圓餅圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

#### (四)、新店旅遊服務中心

遊客最常詢問的問題以「交通」、「文宣內容」居多，「交通」佔整體比例的 37%，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」詢問部分佔整體的 18%，諮詢多以新店、烏來、坪林摺頁為主。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。第三多的項目為「其他」，佔整體比例的 14%，諮詢內容大都與疫情、防疫等問題相關，亦可反映旅遊服務能做為防疫諮詢平台的協助角色。



圖十 111 年新店站遊客諮詢項目圓餅圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

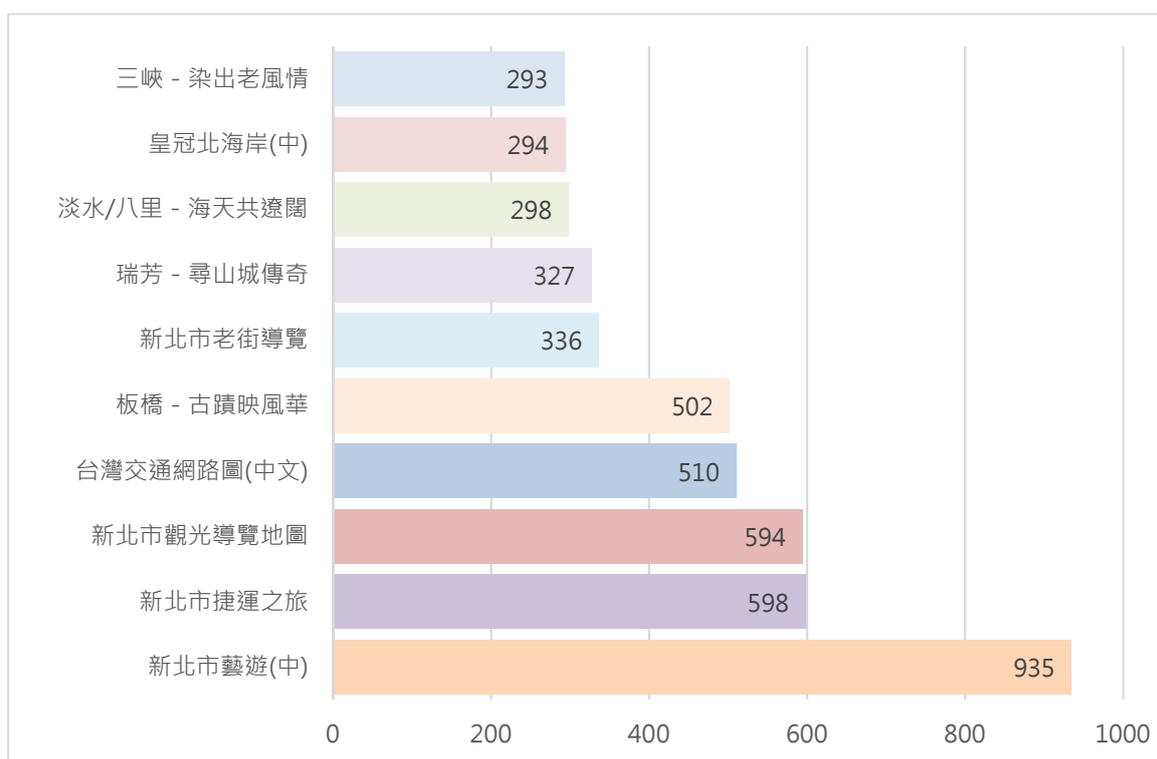
### 三、各站摺頁領取統計數據

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)、板橋旅遊服務中心

111 年板橋站領取數量前十名的摺頁如圖十一所示，索取最多的摺頁為「新北市藝遊(中)」，共被索取 935 份，這表示本府文化局持續推動的藝文活動、文創景點逐漸受到重視。另由於板橋站為交通轉運節點，故以全新北市範圍或全臺範圍之交通網絡介紹摺頁亦常被索取，如捷運之旅、新北市觀光導覽地圖、台灣交通網路途資訊等，亦分佔第二至第四名，可見板橋作為「三鐵共構」及公車轉運所扮演的重要角色。

由於遊客欲前往的地點可能遍布新北各地或其他縣市，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。



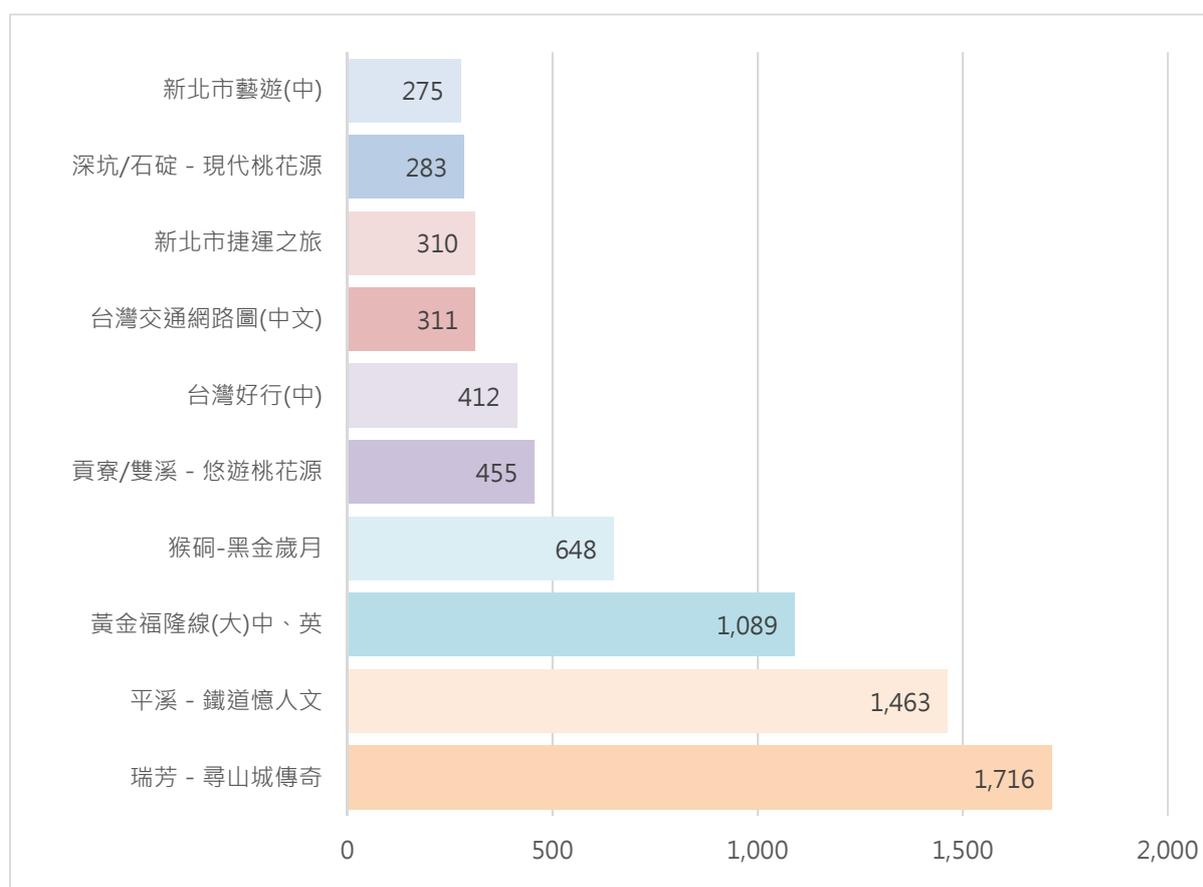
圖十一 111 年板橋站領取數量前十名摺頁領取數

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

## (二)、瑞芳旅遊服務中心

111年瑞芳站領取數量最多之前十種摺頁如圖十二所示，索取最多的摺頁為「瑞芳－尋山城傳奇」，共被索取1,716份，由於瑞芳站通常係作為周邊觀光景點的中繼站或轉運站，多是前往瑞芳風景區遊玩或轉運前往平溪區景點者為多，故索取的種類多為瑞芳、平溪、猴硐等地區之摺頁，如「平溪－鐵道憶人文」、「黃金福隆線(大)中、英」、「猴硐-黑金歲月」及「貢寮/雙溪－悠遊桃花源」等，亦分佔第二至第五名，可見瑞芳旅遊服務中心所在位置在旅遊服務上扮演著重要角色。

由於遊客欲前往的景點可能遍布瑞芳、平溪、貢寮、雙溪等地，故旅服人員應具備以瑞芳為起點通往鄰近觀光景點的交通網絡資訊，並了解從瑞芳火車站能夠以何種轉運方式到達周邊重要景點，方能適時提供遊客必要資訊。



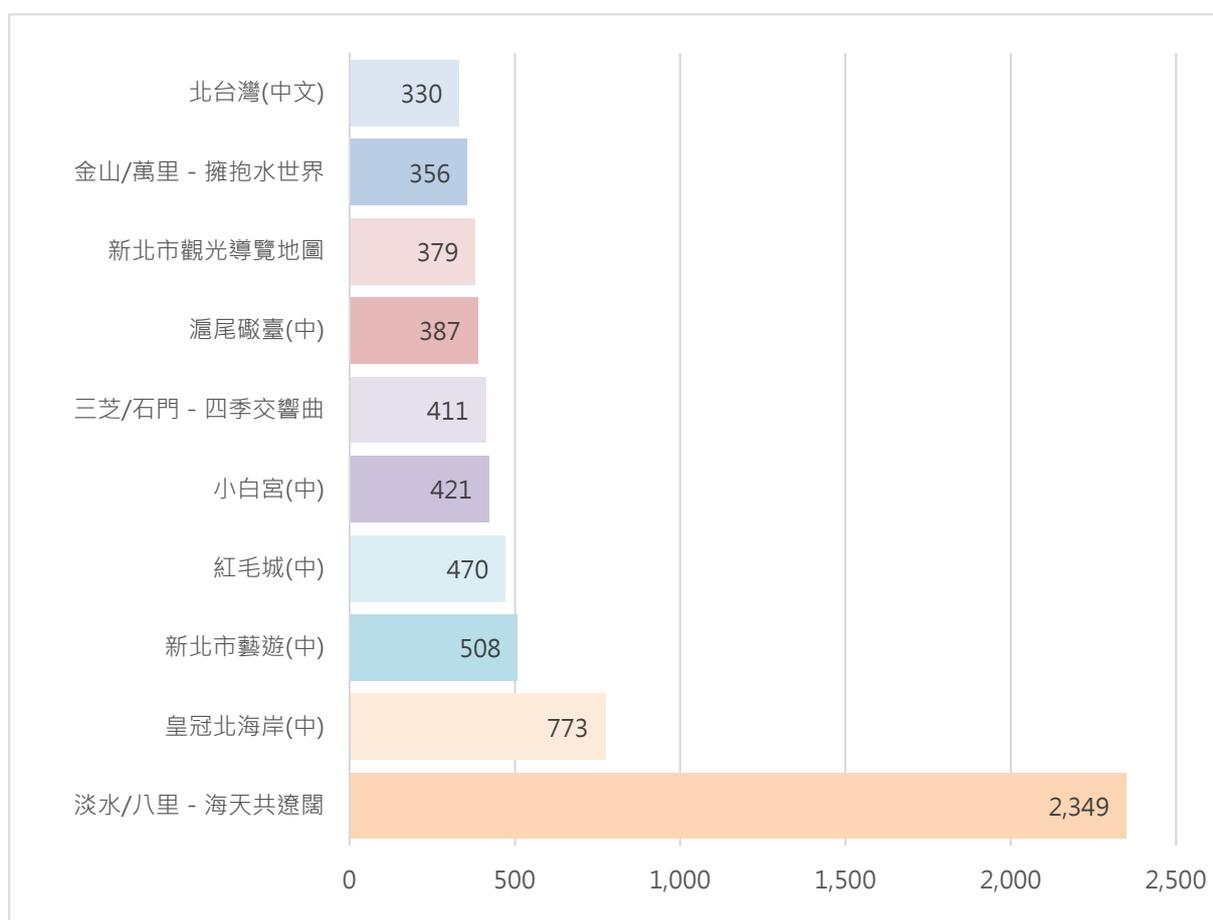
圖十二 111年瑞芳站領取數量前十名摺頁領取數

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

### (三)、淡水旅遊服務中心

111 年淡水站領取數量最多之前十種摺頁如圖十三，除了一直非常熱門的「淡水/八里－海天共遼闊」，今年索取量達 2,349 份外，「皇冠北海岸」摺頁的關注度亦高，許多民眾到淡水除了遊覽淡水周邊鄰近的古蹟景點，對於北海岸遊程亦感興趣，由於從淡水捷運站出發，會停靠三芝遊客中心、淺水灣、白沙灣、富貴角燈塔、石門洞、中角灣、筠園、朱銘美術館、金山老街、金山萬里溫泉、野柳地質公園等多個景點，故旅遊服務人員應針對相關交通、遊程規劃有所了解，並因應青春山海線之政策，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是淡水站有額外提供周邊館舍如、紅毛城、小白宮等摺頁宣傳，透過周邊資訊的整合，可以更有效地協助滿足遊客觀光旅遊之需求，以提供更優質的旅遊服務。

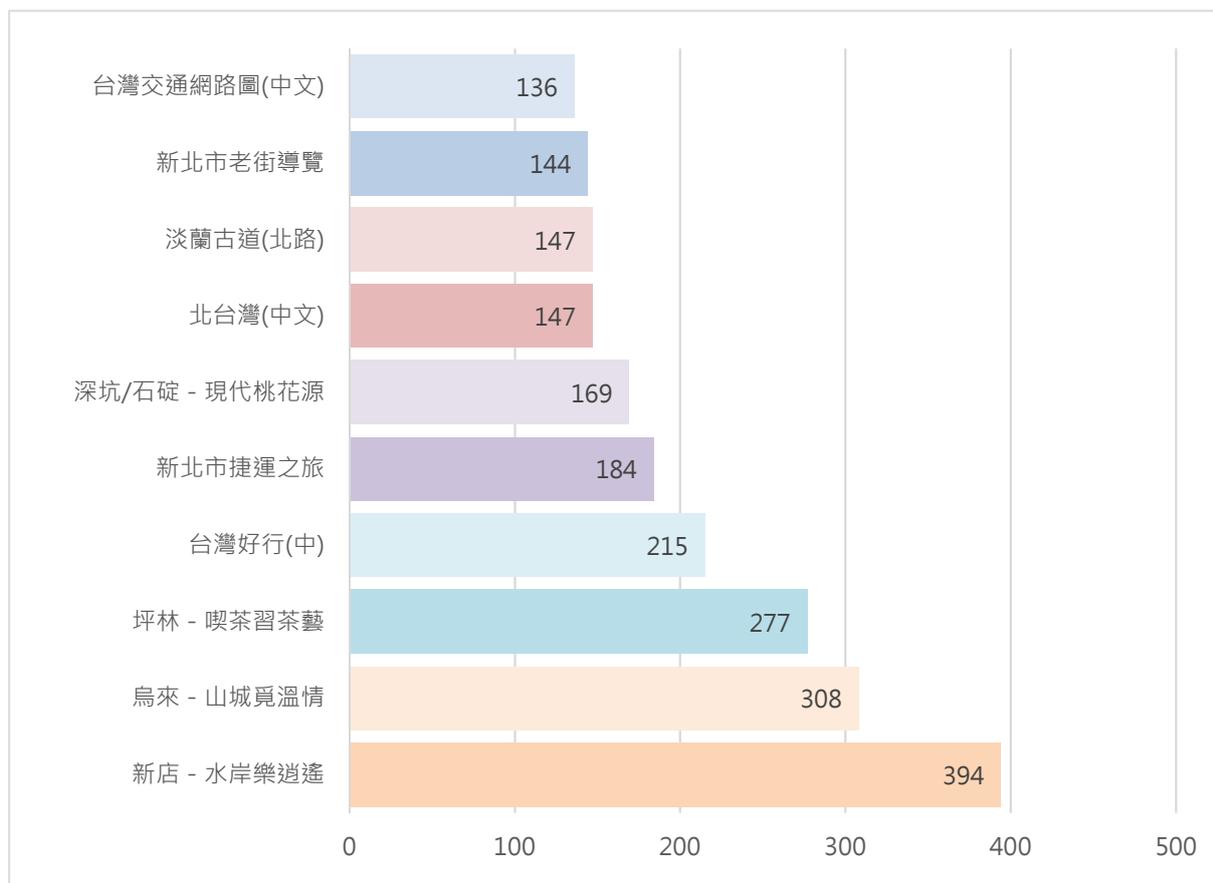


圖十三 111 年淡水站領取數量前十名摺頁領取數

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

#### (四)、新店旅遊服務中心

111 年新店站領取數量最多之前十種摺頁如圖十四，由於新店站於 7 月 20 日暫時拆除，摺頁總索取量遠低於其他站點，其中以「新店-水岸樂逍遙」的索取量最多，共被索取 394 份，第二及第三名則為「烏來-山城覓溫情」及「坪林-喫茶習茶藝」，被索取的摺頁數量分別為 308 份及 277 份，可以發現前往新店捷運站的旅客有許多想轉乘到烏來或坪林的遊客，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。



圖十四 111 年新店站領取數量前十名摺頁領取數

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

#### 四、各站旅服人員男女比例統計

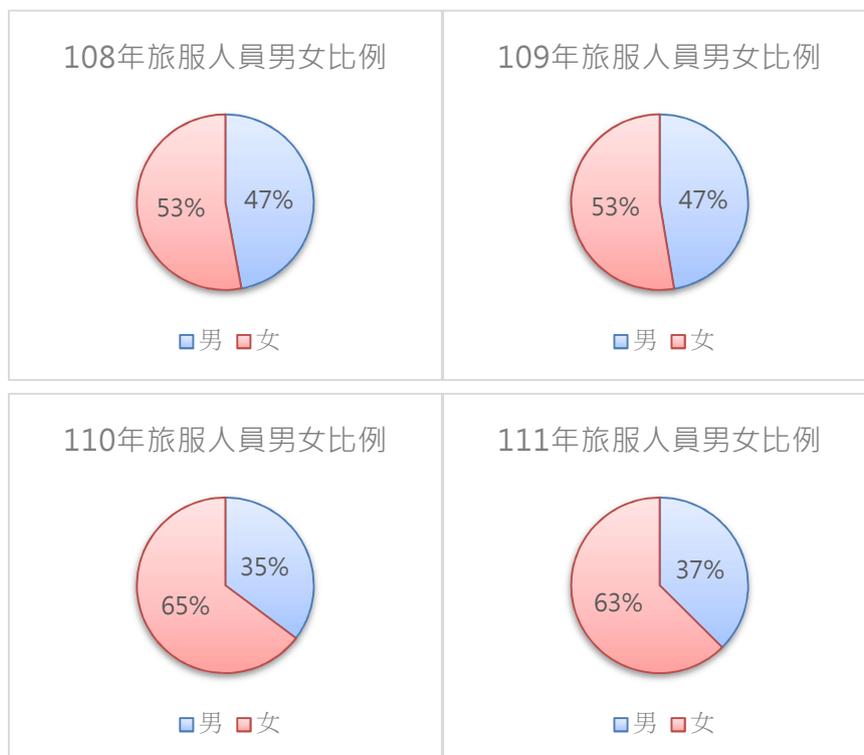
經統計近 4 年來旅遊服務人員男性及女性人數發現(如表三及圖十五)女性人數皆多於男性人數，由於觀光旅遊服務行業需具備耐心、關懷，能與遊客長時間互動，且外貌親切，根據旅遊服務廠商表示應徵者多為女性，然而旅遊服務過程中亦常發生意外事故或行為較不妥之旅客，故服務員若能性別比例均衡之方式結伴提供服務，將能讓服務員於更安全的環境下彼此幫助，為提供更良好的服務環境，本局在旅遊服務中心內皆裝設有監視器以保護遊客及旅服人員之安全。

惟近年來因受疫情衝擊影響下，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 年前有所減少，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。

表三 近 4 年各站旅服人員男女比例統計表

性別	108 年		109 年		110 年		111 年	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
男	8	47.00%	9	47.00%	6	35.00%	6	37.50%
女	9	53.00%	10	53.00%	11	65.00%	10	62.50%
總計	17	100.00%	19	100.00%	17	100.00%	16	100.00%

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。



圖十五 近 4 年各站旅服人員男女比例圓餅圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

## 五、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。
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。處此之外應定期盤點索取量不多的摺頁，以供未來新摺頁印製數量推估之參考外，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」疫情於國際及國內趨於平穩，未來旅遊服務的服務項目除配合中央政策邁向疫後新生活外，旅服人員本身仍應個人衛生習慣與定期環境整理及消毒，以此累積足夠的動能建立起安心旅遊的疫後觀光。