

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

# 新北市政府觀光旅遊局風景地區旅遊服務系統統計分析

## 目錄

前言.....	1
一、 風景地區旅遊服務系統概述.....	2
二、 旅遊服務中心到訪遊客統計數據.....	3
(一)、 到站人數統計分析.....	3
(二)、 諮詢人次統計分析.....	4
(三)、 各站國際性及流量人數分析.....	6
三、 旅遊服務中心遊客諮詢內容統計分析.....	8
(一)、 板橋旅遊服務中心.....	8
(二)、 瑞芳旅遊服務中心.....	9
(三)、 淡水旅遊服務中心.....	10
四、 各站摺頁領取統計數據.....	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.....	13
五、 各站旅服人員男女比例統計.....	14
六、 結論與建議.....	16

## 表目錄

表一 112 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.....	4
表二 112 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.....	7
表三 近 4 年各站旅服人員男女比例統計表.....	14

## 圖目錄

圖一 新北市政府觀光旅遊局所屬旅遊服務中心諮詢服務.....	2
圖二 112 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.....	3
圖三 112 年板橋旅服中心旅客諮詢人次與到站人數圖.....	5
圖四 112 年瑞芳旅服中心旅客諮詢人次與到站人數圖.....	5
圖五 112 年淡水旅服中心旅客諮詢人次與到站人數圖.....	6
圖六 112 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.....	7
圖七 112 年板橋旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖.....	8
圖八 112 年瑞芳旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖.....	9
圖九 112 年淡水旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖.....	11
圖十 112 年板橋旅服中心索取數量前十名摺頁.....	11
圖十一 112 年瑞芳旅服中心索取數量前十名摺頁.....	12
圖十二 112 年淡水旅服中心索取數量前十名摺頁.....	13
圖十三 近 4 年各站旅服人員男女比例圓餅圖.....	15

# 新北市政府觀光旅遊局風景地區旅遊服務系統統計分析

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。

## 一、風景地區旅遊服務系統概述

新北市依據地方需求、交通節點和服務人數等因素，選定本市境內板橋火車站、淡水捷運站、瑞芳火車站及新店捷運站(新店站 112 年暫停營運)等 4 處重要交通及觀光節點設置旅遊服務中心(下稱旅服中心)，使遊客能立即得到詳盡的新北市旅遊資訊及貼心熱情的服務。

為使風景地區旅遊服務系統之服務品質有效率及專業化，以及降低營運成本，故自 95 年起即採委託經營模式，由專業廠商進駐服務執行新北市 4 處旅遊服務中心的營運管理業務，期以透過專業之觀光及旅運管理等知識技能及人才，提供旅客優質的服務品質，並透過委託單位專業資源及執行經驗給予服務人員深入及多元的教育訓練。

另為落實受託服務承商績效考評制度，除要求承商自行辦理內部督考機制外，亦透過局內定期、不定期督導考評機制，聘請各界專業領域之專家學者擔任本案之秘密督考委員，實地現場督考受託單位，作為本局維持旅遊服務系統品質保證之重要參考依據。



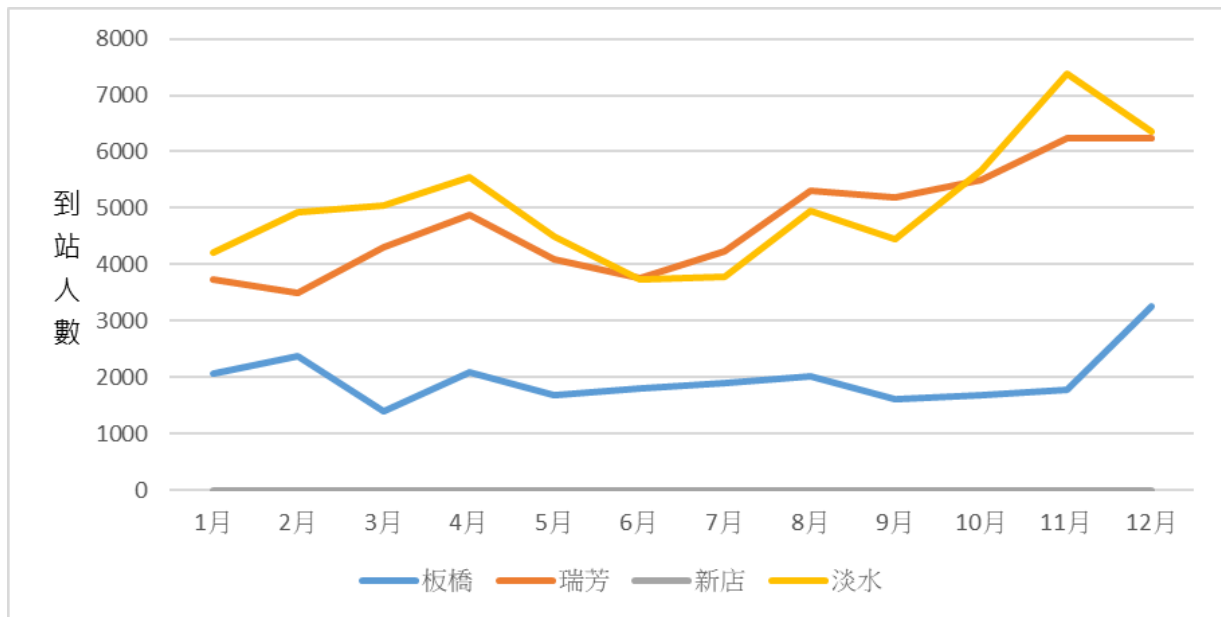
圖一 新北市政府觀光旅遊局所屬旅遊服務中心諮詢服務

## 二、旅遊服務中心到訪遊客統計數據

隨著全球疫情趨緩，國內外旅遊正迎來蓬勃的發展，新北市轄內之觀光景點也有許多國內外的遊客到訪。而在疫情趨緩下，本局所轄旅服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 112 年 1 月至 12 月到站人數可以發現，除因配合臺北大眾捷運公司工程暫時拆除停止營運的新店站外，板橋、瑞芳、淡水 3 處旅服中心皆有逐漸增加趨勢。板橋旅服中心每月到站人數為 2,000 人左右，僅 12 月到站人數突破 3,000 人，主要係因為 12 月份有新北歡樂耶誕城活動，致板橋車站遊客增加進而到站人數也一併增加。瑞芳旅服中心到站人數自年初 4,000 人左右，到年底已突破 6,000 人。而淡水旅服中心在 11 月到 12 月為全年到站人數最多的時期，人數達 6,000 人以上，其次為 2 月到 3 月，到站人數為 5,000 人左右，如圖二所示。



圖二 112 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 112 年各站旅服中心之到站總人數(如表一)，以淡水旅服中心之到站總人數最多，達 60,528 人，其次則是瑞芳旅服中心有 56,973 人，第三為板橋旅服中心有 23,673 人。由於上述 3 站旅服中心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，瑞芳旅服中心及淡水旅服中心到站人數遠高於板橋旅服中心之原因可能在於旅服中心周邊所能服務的景點範圍及內容為主要原因。

如瑞芳旅服中心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進出票口附近，故可及性高。而淡水旅服中心可服務之景點範圍則包括淡水黃金海岸、漁人碼頭等，站體亦位於淡水捷運站進出票口附近，可及性亦高。此外，瑞芳旅服中心鄰近東北角暨宜蘭海岸國家風景區，淡水旅服中心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。

而板橋旅服中心之服務範圍則多屬商業區及市中心，來往板橋車站旅客多為商務客或是周邊居民，相較於瑞芳火車站及淡水捷運站多為觀光客之性質有所不同，以至於板橋旅服中心之到站數較瑞芳及淡水旅服中心有所落差。

表一 112 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	2,065	2,373	1,405	2,094	1,690	1,799	1,901	2,011	1,612	1,679	1,772	3,272	23,673
瑞芳	3,735	3,504	4,317	4,876	4,103	3,760	4,240	5,299	5,181	5,492	6,235	6,231	56,973
新店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
淡水	4,206	4,931	5,057	5,542	4,493	3,729	3,794	4,942	4,445	5,664	7,376	6,349	60,528
總計	10,006	10,808	10,779	12,512	10,286	9,288	9,935	12,252	11,238	12,835	15,383	15,852	141,174

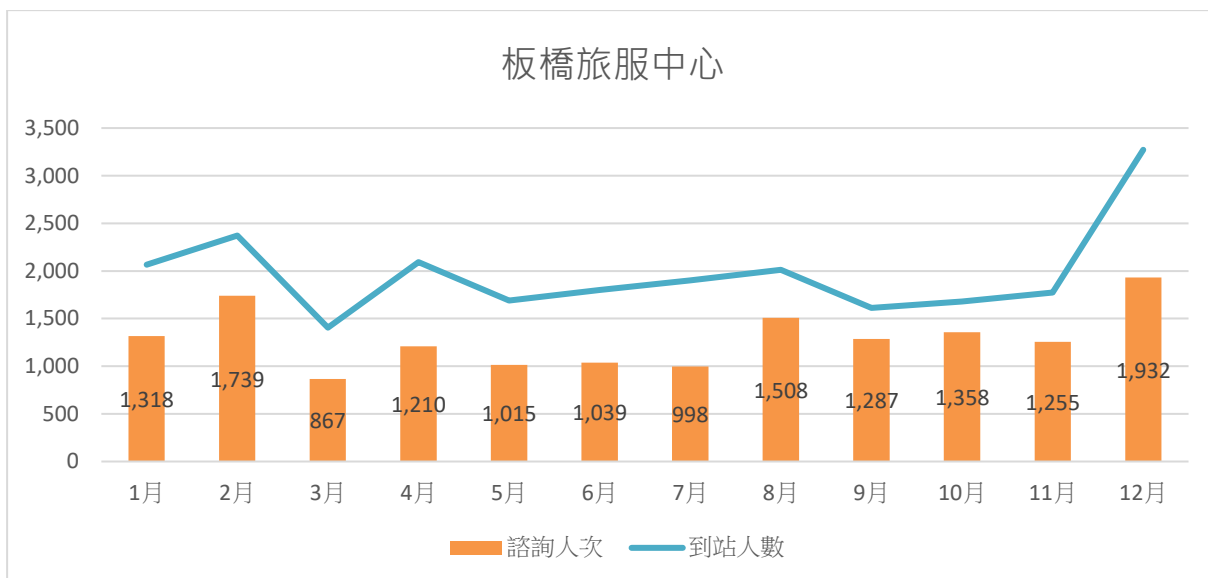
資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

附註：新店旅遊服務中心 112 年因故暫停營運。

## (二)、諮詢人次統計分析

觀察各旅服中心到訪人次中諮詢人次所佔之比例以及月份變化，可看出各站旅服中心之重點服務月份。

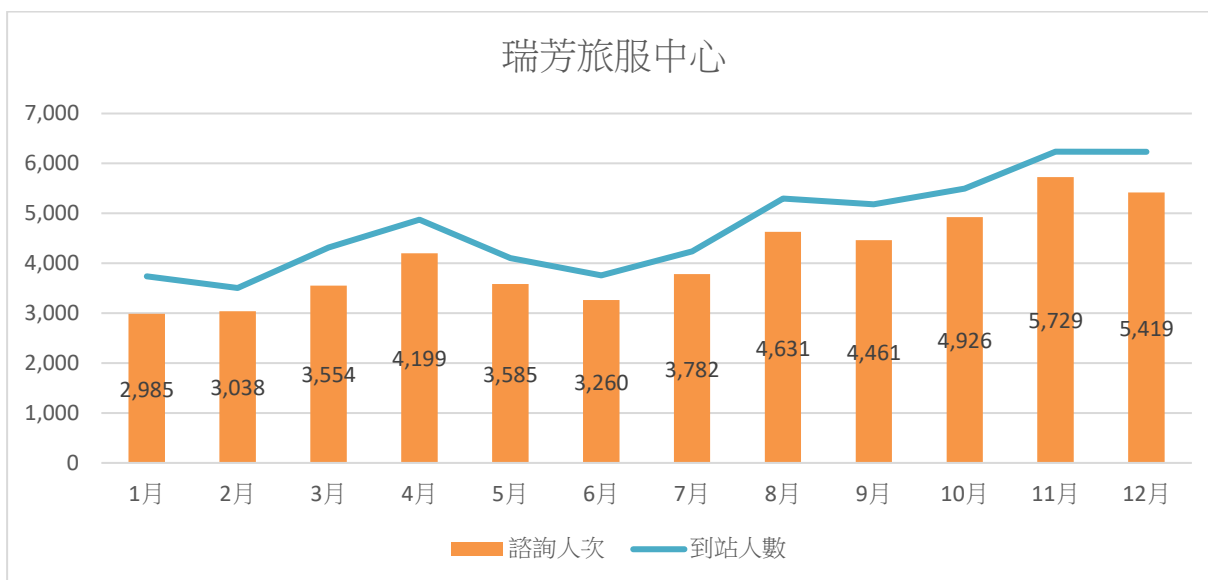
112 年板橋旅服中心的諮詢人次共計 15,526 人，平均每月諮詢人次為 1,294 人。若以各月份來看，12 月份的諮詢人次最多，達 1,932 人，主要原因是許多遊客於該段時間詢問有關本局辦理之新北歡樂耶誕城活動資訊諮詢人次最少之月份則為 3 月份，僅 867 人，主要原因可能為 3 月份無連續假日，到站人數較少進而導致諮詢人數亦會較少，如圖三所示。



圖三 112 年板橋旅服中心旅客諮詢人次與到站人數圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

112 年瑞芳旅服中心之諮詢人次共計 49,569 人，平均每月諮詢人次為 4,131 人，其中又以 11 月的諮詢人次最多，達 5,729 人，諮詢人數最少之月份則為 1 月份，僅 2,985 人。從圖四來看，諮詢人次有逐月遞增之趨勢，若與到站人數一起觀察，可發現因有越來越多的遊客至瑞芳風景區與周邊景點遊玩，使到站人數逐月增加，進而帶動諮詢瑞芳風景區與周邊景點各項資訊之人次有所增加，如圖四所示。

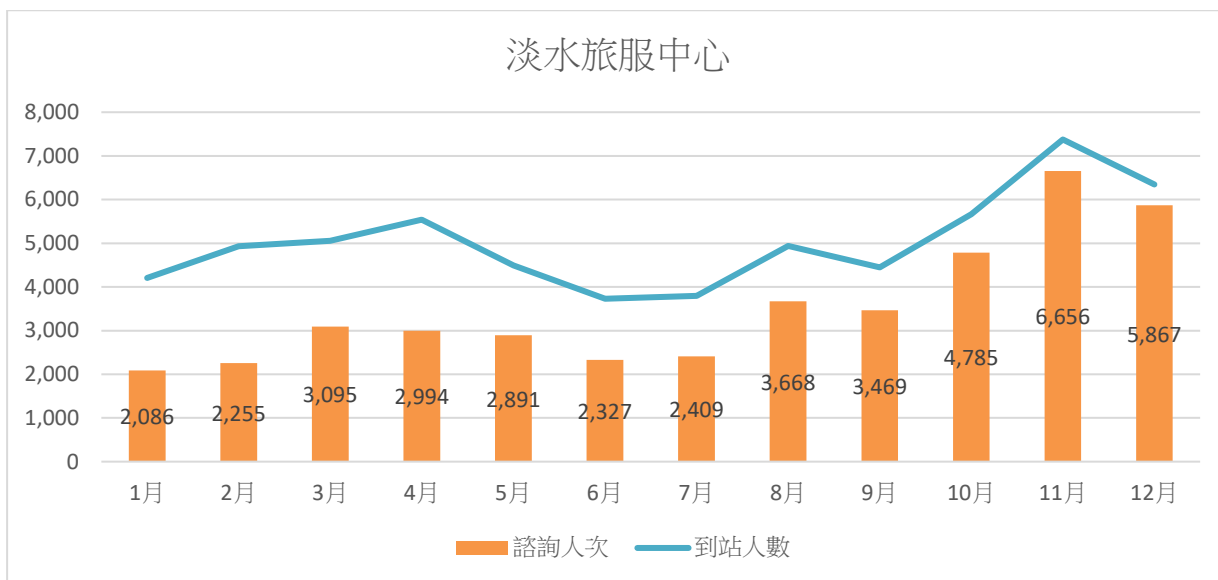


圖四 112 年瑞芳旅服中心旅客諮詢人次與到站人數圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。



112年淡水旅服中心之諮詢人次共計42,502人，平均每月諮詢人次為3,542人，其中以11月的諮詢人次最多，達6,656人，諮詢人數最少之月份則為1月份，僅2,086人。從圖五來看，諮詢人次有逐月遞增之趨勢，若與到站人數一起觀察，可發現年初的1月至4月雖每月到站人數皆在4,000人以上，惟諮詢人次僅2,000至3,000人次左右，年底的10月至12月到站人數與諮詢人次接近，經評估可能原因為國境開放外國遊客觀光人數增加外加國旅回溫所致，如圖五所示。



圖五 112年淡水旅服中心旅客諮詢人次與到站人數圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

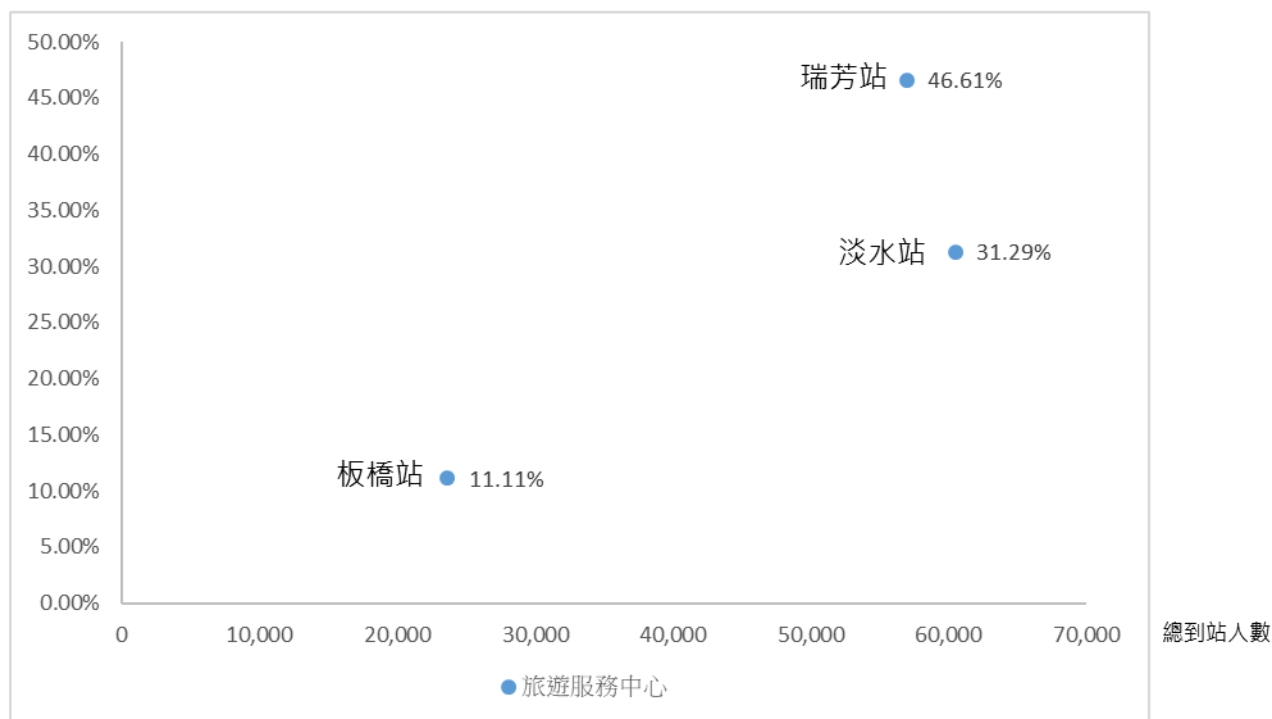
綜上資料顯示，板橋旅服中心周邊如舉辦大型活動會使諮詢人數上升，故如辦理新北歡樂耶誕城之12月，即為該站重點服務月份。而瑞芳及淡水旅服中心因疫後觀光帶來之人潮，使旅服中心周邊景點遊客數仍在持續增加，以至於諮詢人次有逐月上升之趨勢，未來可持續觀察過去歷年各月份之諮詢人次數量，以評估出重點服務月份。

### (三)、各站國際性及流量人數分析

針對各旅服中心到訪的外籍遊客進行分析，可觀察到各旅服中心的國際化程度及訪問量。由圖六可以發現，淡水及瑞芳旅服中心皆屬高流量站點，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46.61%為外籍遊客，其中11月至12月外國遊客到站人數單月更突破3,000人，可能原因為年底為歐美國家之連續假期，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。

除瑞芳旅服中心之外，淡水及板橋旅服中心的外國遊客亦是10月後外籍遊客到站人數逐漸增加，淡水旅服中心在31.29%的國外到站比例內，10月後到站的國外遊客共有8,670人，相較其他月份疫後都突破2,000人。板橋旅服中心國外遊客占比雖僅11.11%，但亦有逐月增加之趨勢，惟不像瑞芳及淡水旅服中心有較明顯的增加幅度。

外國人到站/總  
到站人數



圖六 112 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 112 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	181	257	106	205	184	151	138	292	256	312	201	348	2,631
瑞芳	1,024	1,258	1,707	2,018	2,154	1,937	2,276	2,523	2,453	2,800	3,210	3,196	26,556
新店	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
淡水	512	650	1,061	1,247	1,407	877	1,015	1,630	1,870	2,329	3,989	2,352	18,939
總計	1,717	2,165	2,874	3,470	3,745	2,965	3,429	4,445	4,579	5,441	7,400	5,896	48,126

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

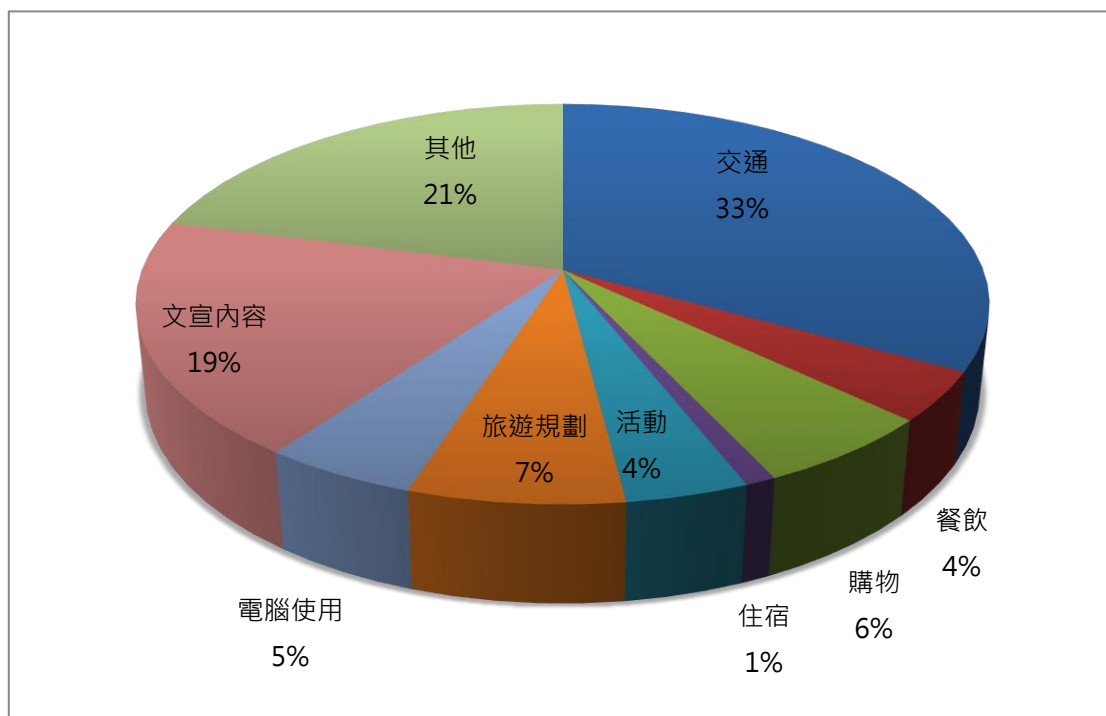
附註：新店旅遊服務中心 112 年因故暫停營運。

### 三、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

112 年 1 至 12 月到訪板橋旅服中心的遊客諮詢項目圓餅圖如圖七所示，主要問題以「交通」、「其它」及「文宣內容」為主，交通的部分占整體的 33%，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板橋周邊地區或其他縣市交通資訊。詢問次多的內容為「其它」佔整體的 21%，多為詢問洗手間位置或是借用充電插座及電線等問題，第三則為「文宣內容」占整體的 19%，板橋作為新北交通與生活的樞紐，透過各類交通工具轉運即可到達各個觀光景點，故亦有不少遊客先至板橋旅服中心索取文宣並詢問相關旅遊資訊。

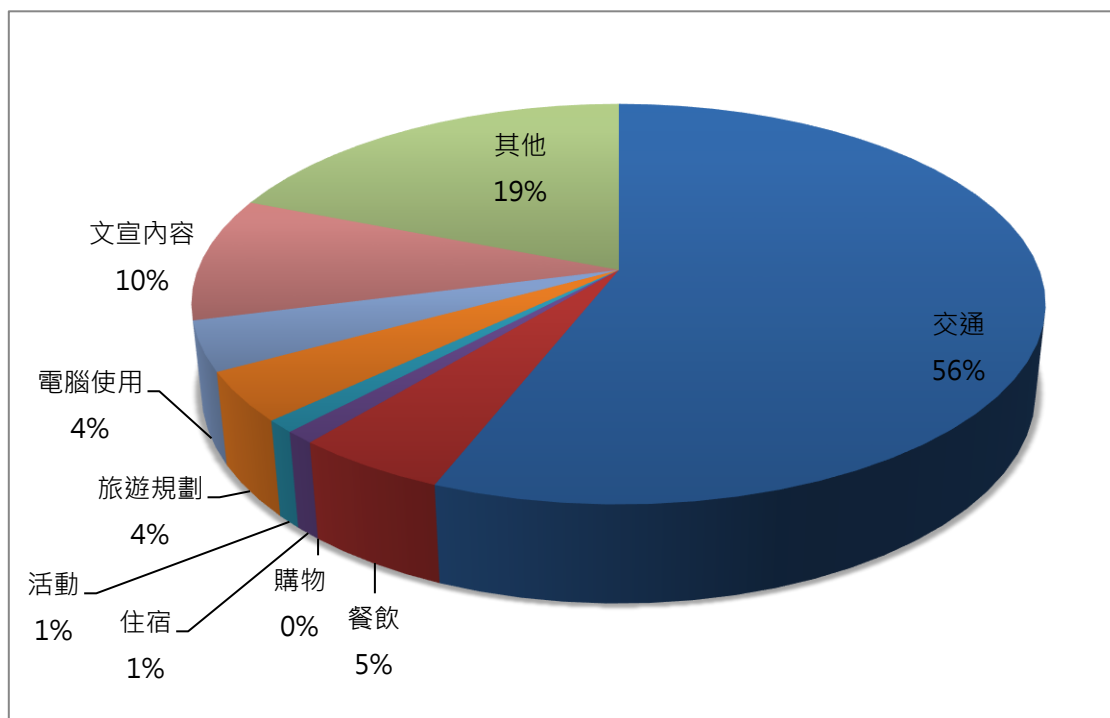


圖七 112 年板橋旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖

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

112 年 1-12 月到訪瑞芳旅服中心的遊客諮詢項目圓餅圖如圖八所示，主要問題以「交通」、「其它」及「文宣內容」為主。因瑞芳旅服中心到站遊客屬性以觀光客居多，最常詢問之問題以周邊「交通」問題居多，佔整體的 56%，相關問題包含如火車的時刻表、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。其次為「其他」的諮詢內容，佔整體的 19%，多為詢問洗手間位置或是借用充電插座及電線等問題。第三則為「文宣內容」占整體的 10%，因瑞芳旅服中心可串接平溪、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。

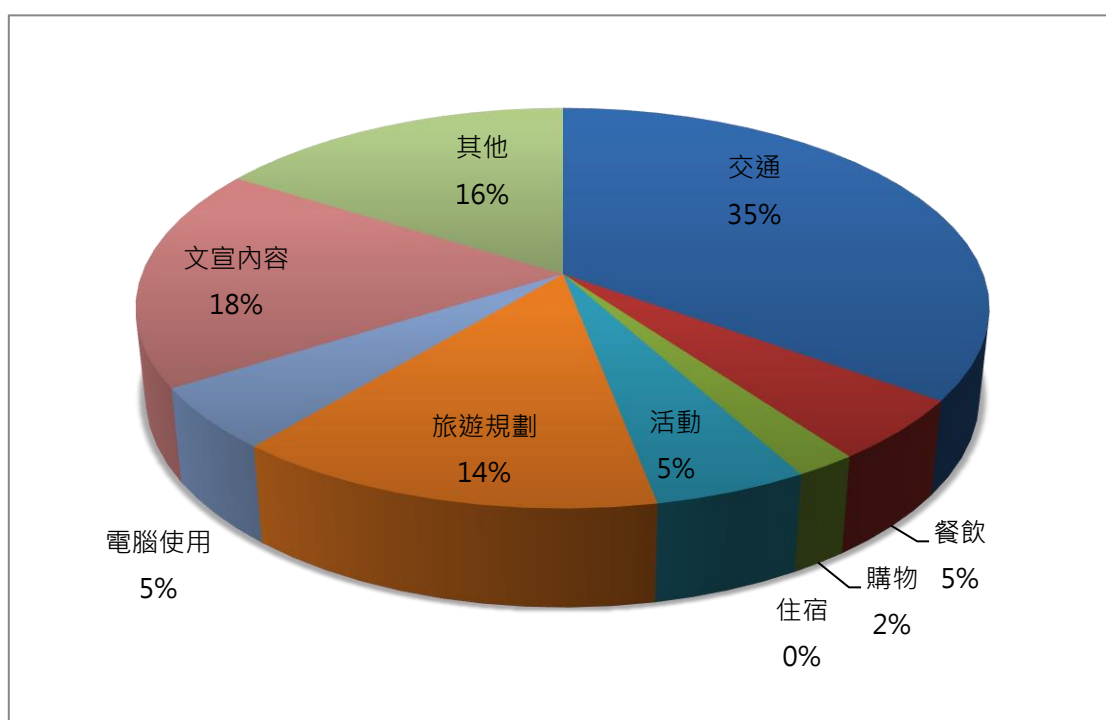


圖八 112 年瑞芳旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖

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

112 年 1-12 月到訪淡水旅服中心的遊客諮詢項目圓餅圖如圖九所示，主要問題以「交通」、「其它」、「文宣內容」及「旅遊規劃」為主。淡水旅服中心到站遊客屬性與瑞芳旅服中心相似，亦是以觀光客居多，故遊客最常詢問之問題係以「交通」佔多數，佔整體的 35%，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如何到天元宮賞櫻等問題。其次為「文宣內容」，佔整體比例的 18%，因淡水旅服中心可串接三芝、石門等北海岸的熱門景點，也因此常有遊客詢問文宣內介紹的特色景點。另外除了「其他」項目以外，「旅遊規劃」項目之詢問亦有 14%，遊客多會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 112 年淡水旅服中心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。

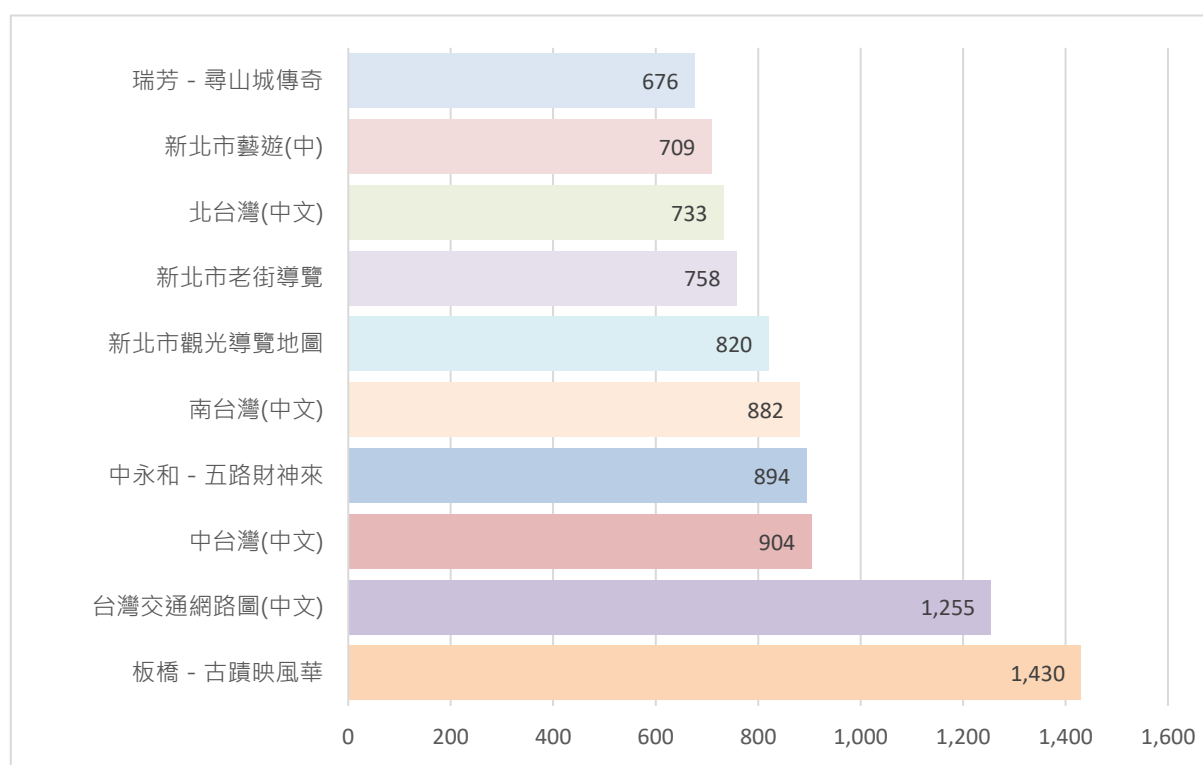
#### 四、各站摺頁領取統計數據

本局所轄旅服中心經過每日統計各旅服中心摺頁領取數量，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

112年板橋旅服中心索取數量前十名的摺頁如圖十所示，索取最多的摺頁為「板橋—古蹟映風華」，共被索取1,430份，該摺頁因包含板橋地區食宿遊購行相關的景點與資訊，以板橋車站作為轉乘高鐵、臺鐵、捷運及客運等，遊客與商務客可透過該摺頁選擇有興趣之鄰近景點與美食進行半日遊。另由於板橋車站做為交通轉運節點，故以全新北市範圍或全臺範圍之交通網絡介紹摺頁與鄰近行政區之摺頁亦常被索取，如「台灣交通網路圖(中文)」、「中台灣(中文)」、「中永和—五路財神來」、「南台灣(中文)」及「新北市觀光導覽地圖」等索取量亦都有達到800份以上，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台灣各重要景點，方能適時提供遊客必要資訊。



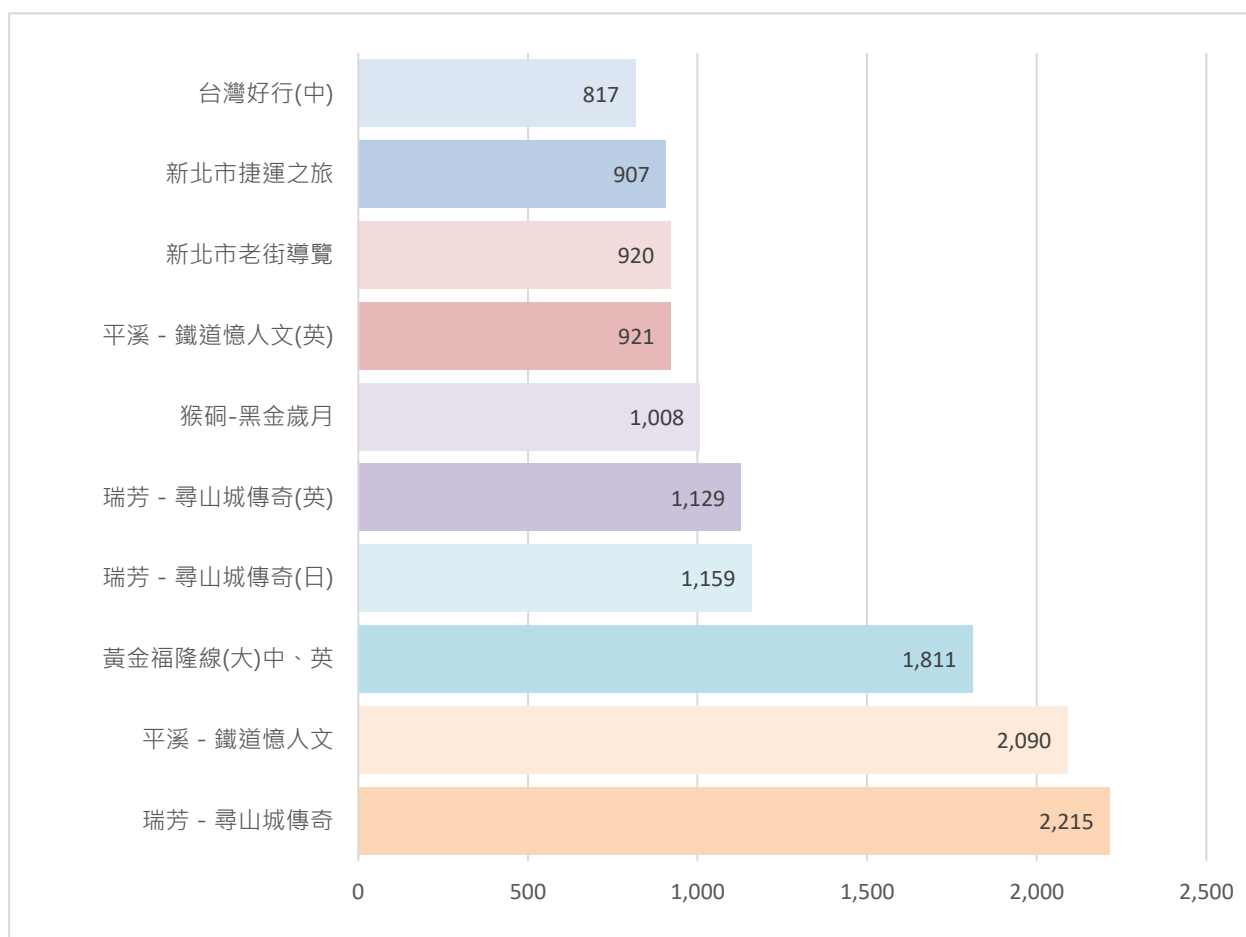
圖十 112年板橋旅服中心索取數量前十名摺頁

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

## (二)、瑞芳旅遊服務中心

112年瑞芳旅服中心摺頁索取數量最多之前十種摺頁如圖十一所示，其中以「瑞芳－尋山城傳奇」被索取量最多，共被索取2,215份，由於瑞芳火車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乘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」等，亦都有1,000份以上的索取量，另可發現「瑞芳－尋山城傳奇(日)」及「瑞芳－尋山城傳奇(英)」的索取量亦有1,100份以上的索取量，可見瑞芳旅遊服務中心所在位置在旅遊服務及外國遊客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。



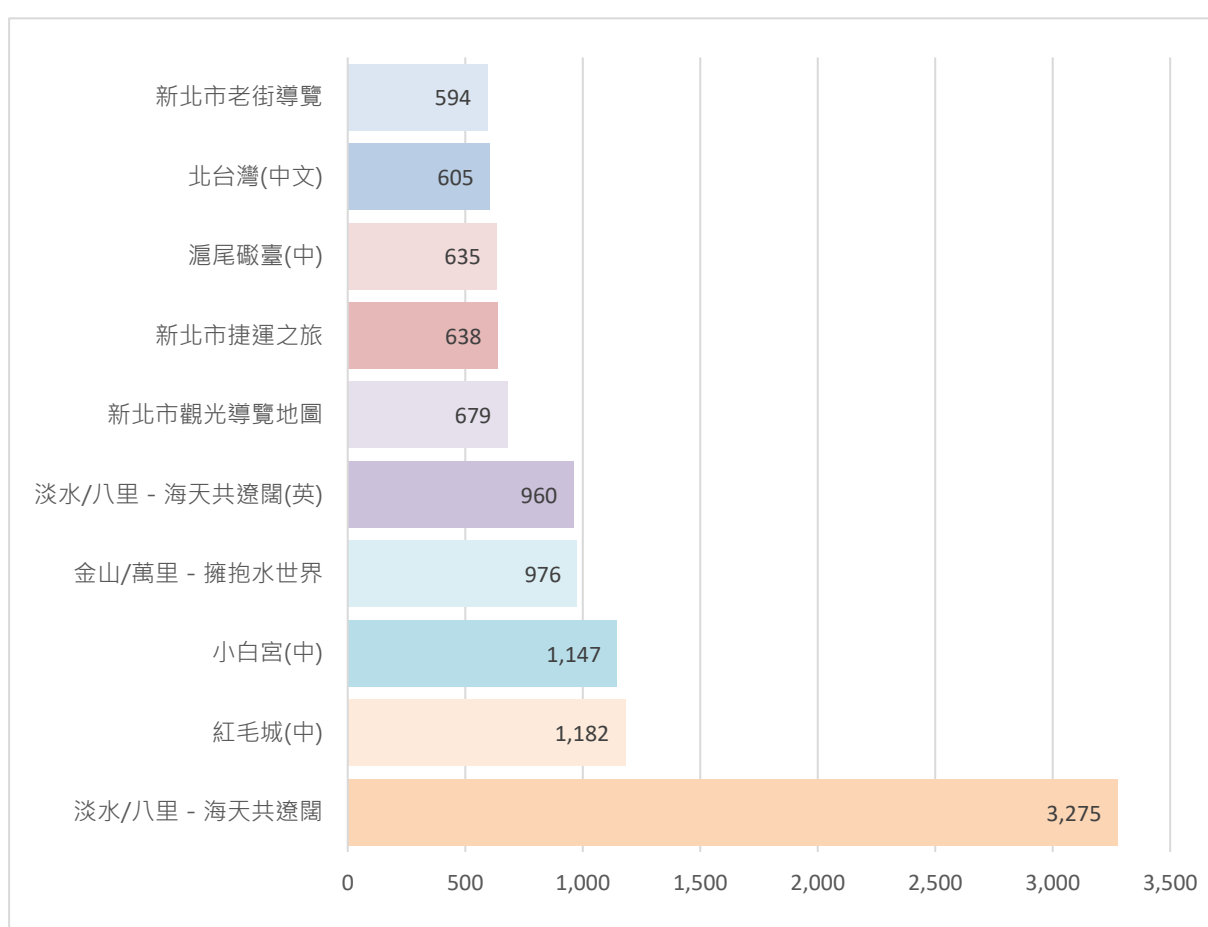
圖十一 112年瑞芳旅服中心索取數量前十名摺頁

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

### (三)、淡水旅遊服務中心

112年淡水旅服中心摺頁索取數量最多之前十種摺頁如圖十二所示，除了一直非常熱門的「淡水/八里—海天共遼闊」，今年索取量達3,275份外，「小白宮」及「紅毛城」等淡水有名景點的摺頁亦有1,000份以上的索取量。有此可知，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。

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，如中角灣、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，其摺頁索取量亦有976份，故旅遊服務人員應針對周邊及北海岸相關交通、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。



圖十二 112年淡水旅服中心索取數量前十名摺頁

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。



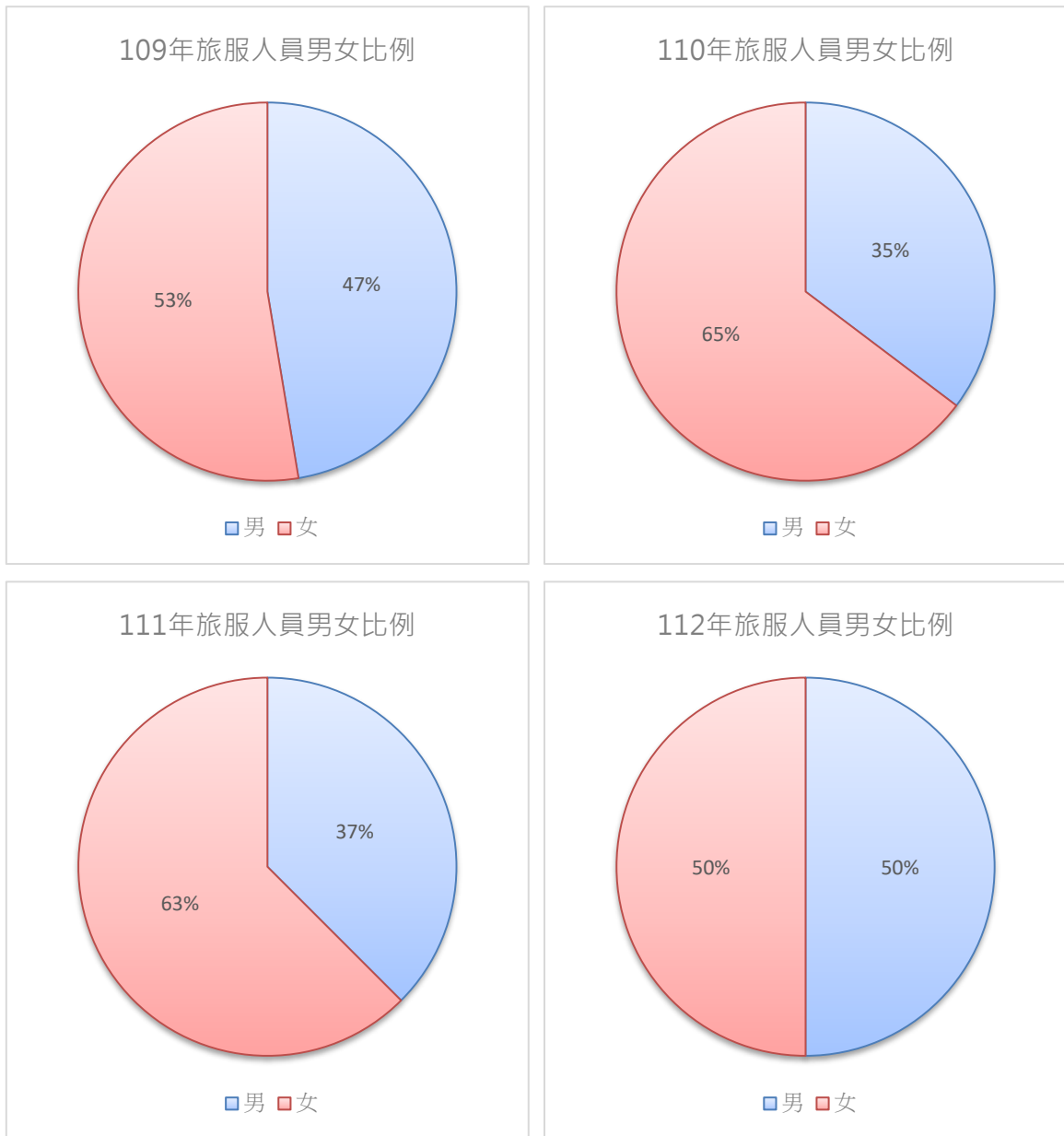
## 五、各站旅服人員男女比例統計

經統計近 4 年來旅遊服務人員男性及女性人數發現(如表三及圖十三)過去都是女性人數多於男性人數，主要係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，在 112 年男女比例也達到各半平衡的狀態。

表三 近 4 年各站旅服人員男女比例統計表

性別	109 年		110 年		111 年		112 年	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
男	9	47.00%	6	35.00%	6	37.50%	8	37.50%
女	10	53.00%	11	65.00%	10	62.50%	8	62.50%
總計	19	100.00%	17	100.00%	16	100.00%	16	100.00%

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。



圖十三 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。

## 六、結論與建議

1. 本局所經營之 4 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，惟疫後觀光逐漸復甦的情況下，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；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，故服務員應對於周邊交通及轉乘方式要足夠熟悉，並且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。除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」疫情於國際及國內影響變小，並慢慢回復成疫情前狀況，未來旅遊服務的項目除配合中央政策邁向疫後新生活外，旅服人員本身仍需保持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。