

中華民國 113 年
新北市政府觀光旅遊局
應用統計專題分析彙編



新北市政府觀光旅遊局 編印

目次

A.觀光企劃科

- A1、112 年新北市觀光旅遊網推廣與數據分析 1-20
- B2、112 年新北市遊客人次統計結果及分析報告 1-7

B.觀光技術科

- B1、新北市登山旅遊活動遊客趨勢分析 1-5
- B2、微笑山線 Party Day 親子特色旅遊規畫推廣案 1-3

C.觀光管理科

- C1、112 年度新北市萬里、金山、貢寮、八里及淡水住宿人次成長與旅館業發展現況
分析 1-24
- C2、新北市瑞芳區觀光發展影響旅客住宿之趨勢 1-4

E.風景區管理科

- E1、三貂嶺生態友善隧道遊客問卷性別統計分析 1-7
- E2、新北市政府觀光旅遊局風景地區旅遊服務系統統計分析 1-16
- E3、新北市風景特定區遊客中心及旅遊服務中心服務人員性別分析 1-4

F.秘書室

- F1、112 年結好果耶誕樹創意普渡觀光行銷效益分析 1-11

G.人事室

- G1、112 年度新北市政府觀光旅遊局公務人員性別結構分析 1-5

A. 觀光企劃科

112 年新北市觀光旅遊網推廣與數據分析

新北市政府觀光旅遊局

一、前言

新北市擁有多樣的地貌、豐富的人文風情，吸引了無數國內外旅客造訪，人們對於觀光資訊的取得已愈來愈依賴網際網路，新北市觀光旅遊網整合了新北市各面向的旅遊資源，兼顧點（景點、美食、住宿、購物）、線（主題遊程、規劃遊程）、面（專欄特輯、旅遊目的）與品牌推廣（淡蘭古道、青春山海線、微笑山線），並提供最新活動資訊。

新北市觀光旅遊網「智慧化+平台化+國際化」三大核心，以遊客導向作為出發點，提供即時、適切、友善的旅遊四導(導遊、導覽、導航、導購)服務，串連新北觀光資源營造差異化特色，提供智慧且便捷的旅遊服務，整合第三方平台資訊(天氣、交通、評價、服務時間等)，建立結構化資料庫，分析使用者行為，運用觀光數據結合智慧演算，作為觀光決策及業者引客之利器。

本分析報告 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日間「新北市觀光旅遊網」之大數據，分析使用者的特性與網站推廣的成效。

備註:112 年 7 月 1 日 Google Analytics 4(GA4)正式啟用，取代原舊版 GA，因背後蒐集數據邏輯不同爰蒐集本市觀光旅遊網數據之「新北市觀光儀表板」分為 V1.1(舊 GA)及 V2.0(GA4)兩種版本，請參考 [Google Analytics\(分析\)說明](#)。

二、使用者分析

自 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日止之數據，新北市觀光旅遊網的使用者共 2,699,292 位，工作階段 3,679,223 次，瀏覽量 6,750,587 頁。

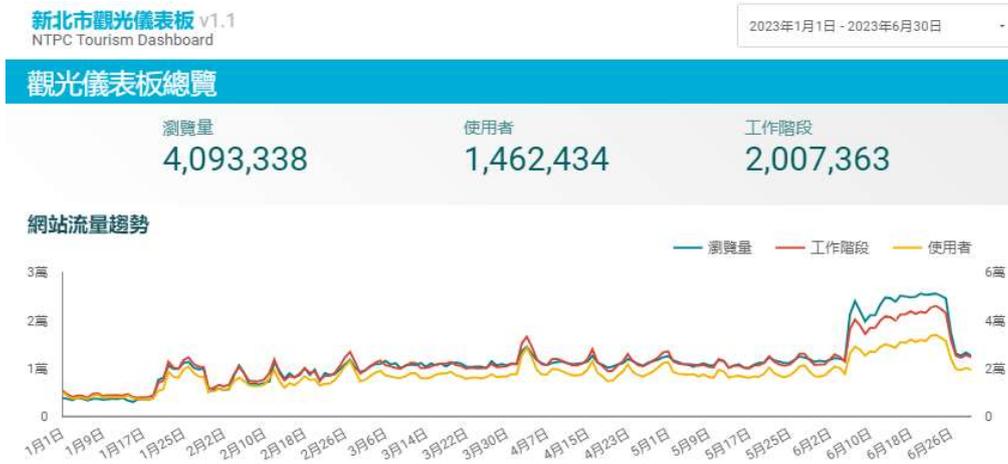


圖 1-1 新北市觀光旅遊網流量趨勢總覽(112 年 1 月至 6 月)

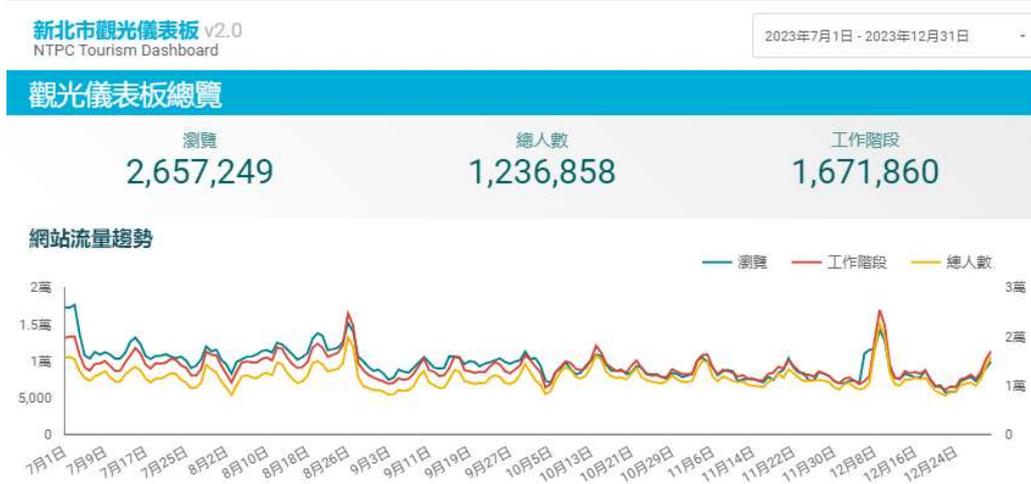


圖 1-2 新北市觀光旅遊網流量趨勢總覽(112 年 7 月至 12 月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

(一)使用者習慣

使用者瀏覽觀旅網所使用的裝置比例為：手機 65%、電腦 33.9%、平板 1.1%。最常使用手機瀏覽的頁面是「新北市觀光旅遊網」、「新北市政府觀光旅遊局行政資訊服務網」、「New Taipei City Travel」、「最新消息|新北市觀光旅遊網」、「三貂嶺生態友善隧道|新北市觀光旅遊網」、「烘爐地南山福德宮|新北市觀光旅遊網」、「十分瀑布公園|新北市觀光旅遊網」、「新北市線上玩」、「2023 新北快樂單車遊」。

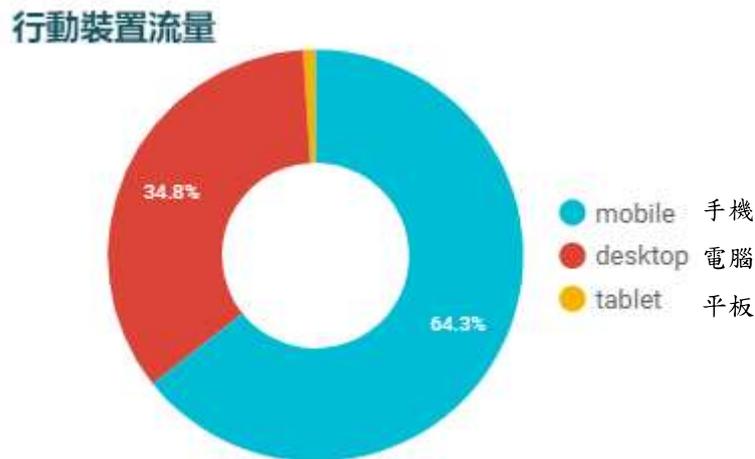


圖 2-1 新北市觀光旅遊網瀏覽使用裝置比例 (112 年 1 月至 6 月)

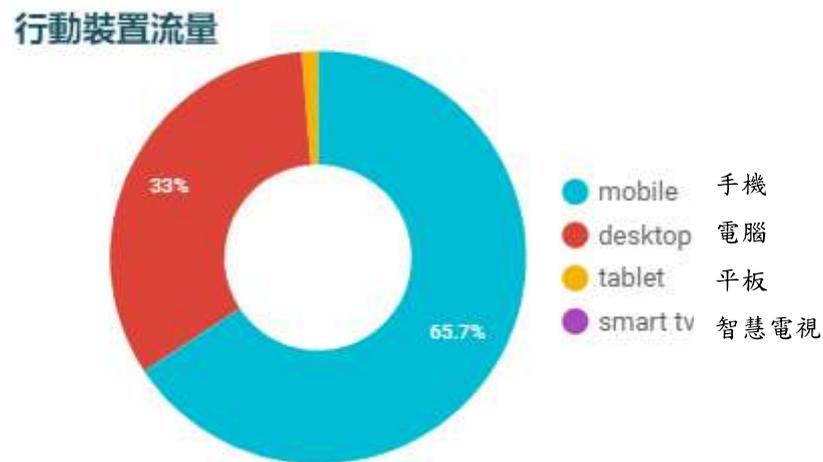


圖 2-2 新北市觀光旅遊網瀏覽使用裝置比例 (112 年 7 月至 12 月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

因新版 GA4 已移除使用時段統計表，爰本年度報告 7 月至 12 月無相關資料可提供。112 年 1 月至 6 月以時段劃分統計，新北市觀光旅遊網使用者最常在週一至週五中午時段瀏覽網站，週六、週日則是上午 8 點至晚上 12 點，顯示民眾會提前規劃假期的運用到新北市觀光旅遊網尋找食宿遊購行相關資訊。

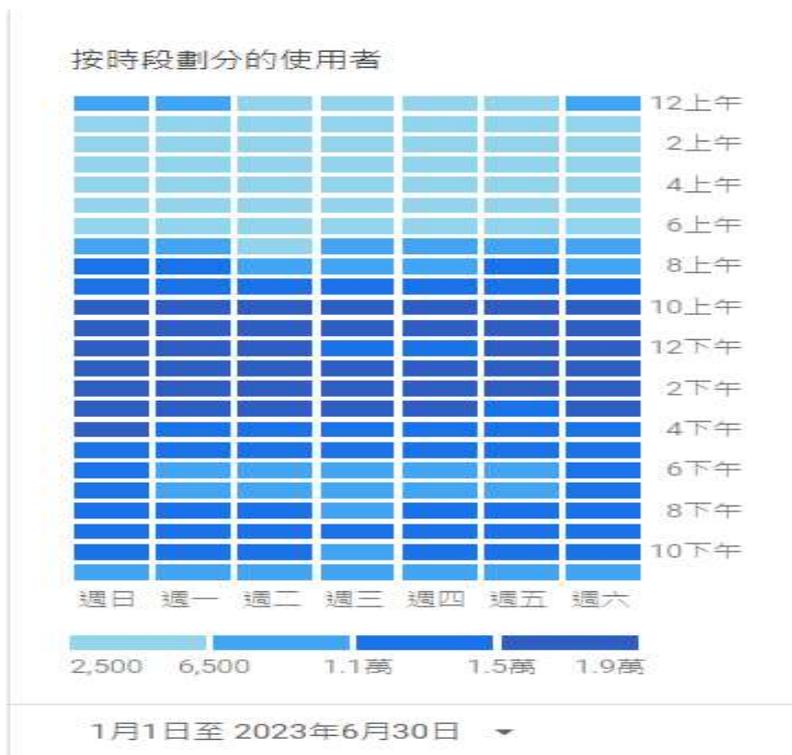


圖 3 新北市觀光旅遊網瀏覽使用時段 (112 年 1 月至 6 月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

(三)網站分析

以瀏覽器而言，112 年度使用者所使用的瀏覽器以 Chrome 居冠，接續為 Safari、Safari(in-app)、Samsung Internet、Android Webview、Edge。

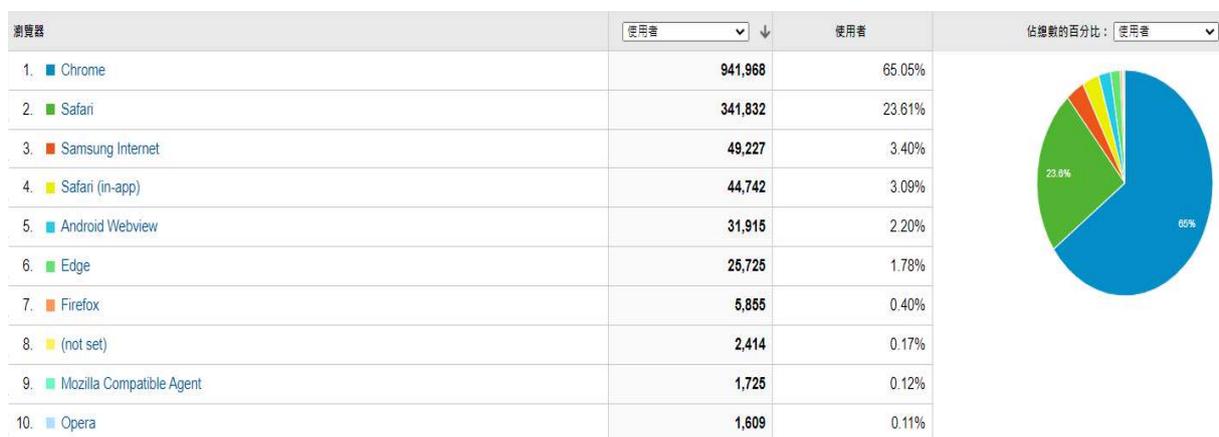


圖 3-1 新北市觀光旅遊網瀏覽使用瀏覽器比例 (112 年 1 月至 6 月)



圖 3-2 新北市觀光旅遊網瀏覽使用瀏覽器比例 (112 年 7 月至 12 月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

以作業系統而言，使用者所使用的作業系統為 Android 居冠，接續為 iOS、Windows、Macintosh、Chrome OS、Linux。



圖 4-1 新北市觀光旅遊網瀏覽使用行動裝置系統比例 (112 年 1 月至 6 月)

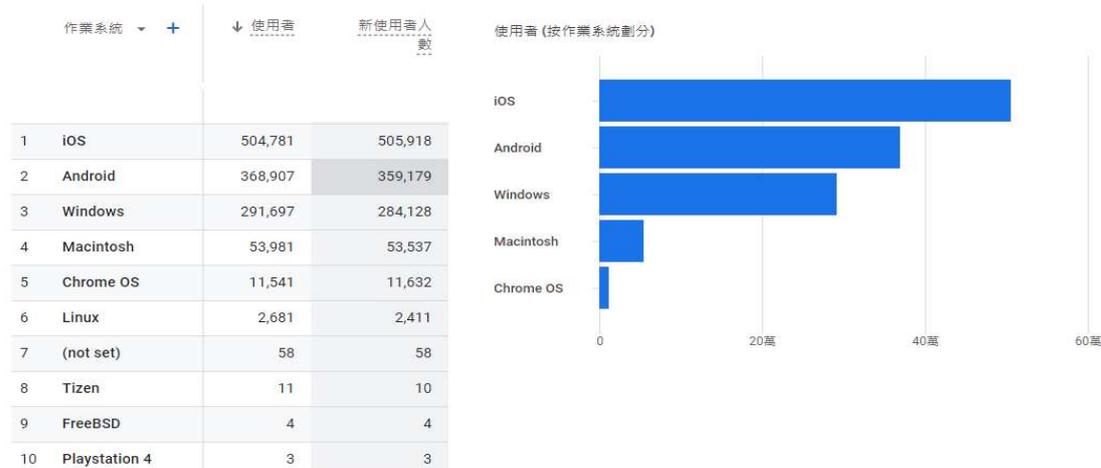


圖 4-2 新北市觀光旅遊網瀏覽使用行動裝置系統比例 (112 年 7 月至 12 月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

112 年 1 月至 6 月舊版 GA 以語系分析，繁體中文是使用率最高、接續為美國英文、英國英語、日本、香港中文、新加坡英文。



圖 5-1 新北市觀光旅遊網瀏覽使用語系比例 (112 年 1 月至 6 月)

112 年 7 月至 12 月新版 GA4 以語言分析，繁體中文仍是使用率最高、接續為英文、日文、韓文。



圖 5-2 新北市觀光旅遊網瀏覽使用語言比例 (112 年 7 月至 12 月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

以地區來看，112年1月至6月臺灣使用者佔92.11%、香港1.59%、新加坡1.30%、日本1.04%、美國0.99%、馬來西亞0.49%、韓國0.44%、中國大陸0.39%、菲律賓0.31%、泰國0.28%。



圖 6-1 新北市觀光旅遊網使用者來源國比例 (112年1至6月)

112年7月至12月臺灣使用者占大多數，其次依序為香港、新加坡、日本、美國、馬來西亞。



圖 7-1 新北市觀光旅遊網使用者來源國比例 (112年7至12月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

流量導入管道，由高而低分別為：隨機搜尋流量（Organic Search）、直接流量（Direct）、推薦連結流量（Referral）、社群流量（Organic Social/Social）。

Default Channel Grouping		使用者
1.	Organic Search	1,246,239
2.	Direct	137,613
3.	Referral	50,640
4.	Social	33,794
5.	(Other)	1,493
6.	Paid Search	5

圖 8-1 新北市觀光旅遊網流量類型比例（112 年 1 月至 6 月）



圖 8-2 新北市觀光旅遊網流量類型比例（112 年 7 月至 12 月）

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

112 年 1 月至 6 月來自社群的流量以 Facebook 佔絕對多數，接續為 Naver、YouTube、Instagram Stories、Line、TripAdvisor、Instagram、Twitter、Plurk、Blogger，另新版 GA4 不再蒐集社群流量來源數據，爰無相關數據可分析。

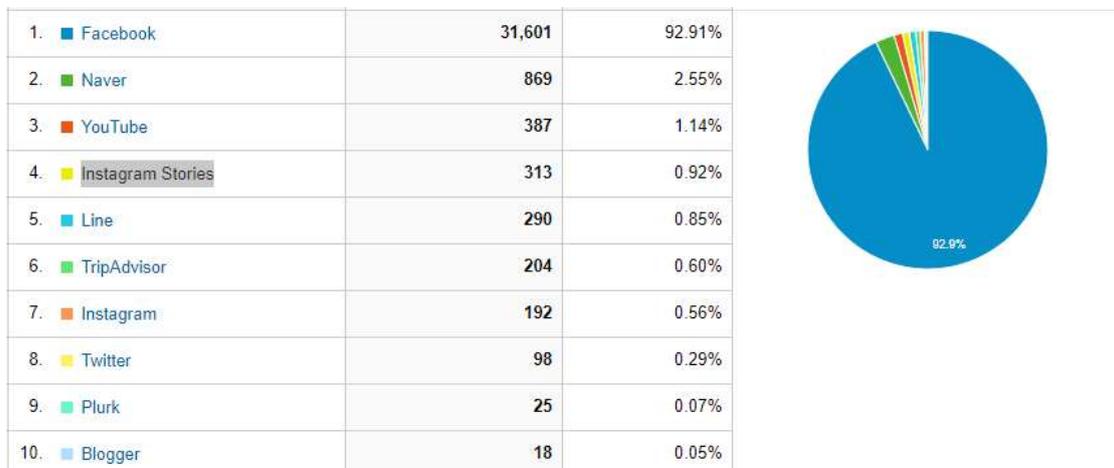


圖 9 新北市觀光旅遊網社群流量來源（平台別）（112 年 1 至 6 月）

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

三、使用者來源

以全球城市、境外國家與地區探究本市觀光旅遊網最主要的使用者來自何處及各區域使用者的比例。

(一)全球都市

112年1月至6月使用者主要來自雙北與桃園，來自此三個直轄市的使用者共佔66.7%，國外城市主要來自於美國-北卡羅來納州。排名依序為新北市(New Taipei City)、台北市(Taipei City)、六都以外臺灣縣市、桃園市(Taoyuan City)、台中市(Taichung City)、高雄市(Kaohsiung City)、美國-北卡羅來納州(North Carolina)、愛爾蘭-都柏林(County Dublin)、美國-維珍尼亞(Virginia)、美國-俄勒岡(Oregon)。

全球都市	工作階段	百分比
1. New Taipei City	1.5萬	40.5%
2. Taipei City	7,500	20.7%
3. Taiwan	5,715	15.8%
4. Taoyuan City	1,973	5.5%
5. Taichung City	1,086	3.0%
6. Kaohsiung City	815	2.3%
7. North Carolina	638	1.8%
8. County Dublin	532	1.5%
9. Virginia	440	1.2%
10. Oregon	329	0.9%
11. 其他		6.8%

圖 10-1 新北市觀光旅遊網使用者居住地分布 (112年1月至6月)

新版 GA4 上線之後全球都市統計方式改為全球區域並將所有縣市各別納入統計。112年7月至12月，台北市首度超越新北市成為新北市觀光旅遊網最大客群，排名依序為台北市(Taipei City)、新北市(New Taipei City)、桃園市(Taoyuan City)、台中市(Taichung City)、高雄市(Kaohsiung City)、台南市(Tainan City)、彰化縣(Changhua Country)、基隆市(Keelung City)、新竹縣(Hsinchu City)。

區域	工作階段	百分比
1. Taipei City	44.8萬	28.7%
2. New Taipei City	42.2萬	27.0%
3. Taiwan	24.8萬	15.8%
4. Taoyuan City	11.3萬	7.2%
5. Taichung City	8.9萬	5.7%
6. Kaohsiung City	8.2萬	5.2%
7. Tainan City	2.2萬	1.4%
8. Changhua County	1.8萬	1.2%
9. Keelung City	1.8萬	1.2%
10. Hsinchu City	1.8萬	1.1%
11. 其他		5.5%

圖 10-2 新北市觀光旅遊網使用者居住地分布 (112年7月至12月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

(二)境外國家與地區

112年1月至6月境外國家與地區使用者主要來自於香港、新加坡、日本。依比例由高至低排名依序為：香港、新加坡、日本、馬來西亞、美國、菲律賓、南韓、泰國、澳洲。

境外國家搜尋排名	點擊數	曝光數	點閱率	平均排名
1. Hong Kong	14,547.0	46.4萬	3.1%	8.48
2. Singapore	13,895.0	34.8萬	4.0%	8.44
3. Japan	6,949.0	36.9萬	1.9%	10.23
4. Malaysia	5,674.0	22.4萬	2.5%	8.29
5. United States	5,342.0	37.1萬	1.4%	19.73
6. Philippines	3,521.0	16.5萬	2.1%	10.02
7. South Korea	2,940.0	18.4萬	1.6%	13.22
8. Thailand	1,908.0	8.7萬	2.2%	8.79
9. Australia	1,125.0	5.8萬	2.0%	11.07

圖 11-1 新北市觀光旅遊網瀏覽境外使用者來源國比例 (112年1月至6月)

112年7月至12月境外國家與地區使用者仍是由新加坡、香港、日本包辦前三名。

境外國家搜尋排名	點擊數	曝光數	點閱率	平均排名
1. Singapore	26,920.0	55.4萬	4.9%	7.7
2. Hong Kong	24,334.0	70.4萬	3.5%	8.56
3. Japan	11,980.0	60.2萬	2.0%	9.83
4. Malaysia	10,775.0	33.9萬	3.2%	8.1
5. United States	8,147.0	49.5萬	1.6%	18.64
6. Philippines	6,131.0	25.7萬	2.4%	9.54
7. South Korea	5,490.0	41.2萬	1.3%	10.03
8. Thailand	2,385.0	10.7萬	2.2%	8.53
9. Australia	2,253.0	9.2萬	2.4%	9.97

圖 11-2 新北市觀光旅遊網瀏覽境外使用者來源國比例 (112年7月至12月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

四、熱門內容

以熱門瀏覽頁面、熱門關注新聞、熱門關注活動、熱門關注景點等四個面向一探新北市觀光旅遊網上最受歡迎的內容。

(一)熱門瀏覽頁面

112年上半年與下半年熱門瀏覽頁面因流量統計方式不同，統計出結果也不盡相同。熱門瀏覽頁面如下：

熱門關注頁面	瀏覽量	熱門關注項目	瀏覽
1. 新北市觀光旅遊網	29.2萬	1. 新北市觀光旅遊網	21.5萬
2. 新北市政府觀光旅遊局行政資訊服務網	26.7萬	2. New Taipei City Travel	7.9萬
3. New Taipei City Travel	24.8萬	3. 三貂嶺生態友善隧道 新北市觀光旅遊網	7.4萬
4. 最新消息 新北市觀光旅遊網	12.8萬	4. 淡蘭古道-北台灣百年步道 新北市觀光旅遊局	6.6萬
5. 新北市觀光旅遊網	9.6萬	5. 2023新北市河海音樂季 新北市觀光旅遊網	5.6萬
6. 烘爐地南山福德宮 新北市觀光旅遊網	8.1萬	6. 景點快搜 新北市觀光旅遊網	5.3萬
7. 十分瀑布公園 新北市觀光旅遊網	8萬	7. 展演活動 新北市觀光旅遊網	5.3萬
8. 新北市線上玩	7.8萬	8. 九份老街 新北市觀光旅遊網	5.1萬
9. 2023新北快樂單車遊 新北市觀光旅遊網	7.6萬	9. 最新消息 新北市觀光旅遊網	4.4萬
10. 「透視礦山」常設展 新北市觀光旅遊網	7.5萬	10. 野柳地質公園 新北市觀光旅遊網	4.2萬
11. 滬尾小學校禮堂 開放參觀 新北市觀光旅遊網	7.5萬	11. 2023碧潭地景藝術節「碧潭寫生趣! Colorful Bitan」 新北市觀光旅遊網	3.2萬
12. 2023新北市鼓藝節 新北市觀光旅遊網	7.3萬	12. 主題網 新北市觀光旅遊網	3.2萬
13. 展演活動 新北市觀光旅遊網	6.8萬	13. 烘爐地南山福德宮 新北市觀光旅遊網	3萬
14. Pingxi Sky Lanterns Festival New Taipei City Travel	6.3萬	14. 三貂嶺瀑布步道 新北市觀光旅遊網	2.6萬
15. 石碇五路財神廟 新北市觀光旅遊網	6.3萬	15. 2023 福隆國際沙龍藝術季「迪士尼百年慶典」 新北市觀光旅遊網	2.4萬
16. 2023新北市鐵道馬拉松接力賽 新北市觀光旅遊網	6萬	16. 2023八里城市沙龍展 新北市觀光旅遊網	2.4萬
17. 金山萬里溫泉 新北市觀光旅遊網	6萬	17. 淡水老街 新北市觀光旅遊網	2.3萬
18. 烏來溫泉 新北市觀光旅遊網	5.9萬	18. 十分瀑布公園 新北市觀光旅遊網	2.2萬
19. 2023平溪天燈節 新北市觀光旅遊網	5.8萬	19. 新北市線上玩	2.1萬
20. 2023萬里區花季旅遊(繡球花季) 新北市觀光旅遊網	5.6萬	20. 2023新北市貢寮國際海洋音樂祭 新北市觀光旅遊網	2萬

圖 12-1 新北市觀光旅遊網熱門瀏覽頁面
(112年1月至6月)

圖 12-2 新北市觀光旅遊網熱門瀏覽頁面
(112年7月至12月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

(二)熱門關注活動

112年1月至6月最熱門關注活動為「2023新北快樂單車遊」，瀏覽量達7萬6千次，第二名為「透視礦山」常設展，第三名為「滬尾小學校禮堂 開放參觀」。

前 10 大熱門關注活動如下：

熱門關注活動		瀏覽量 ▾
1.	2023新北快樂單車遊 新北市觀光旅遊網	7.6萬
2.	「透視礮山」常設展 新北市觀光旅遊網	7.5萬
3.	滬尾小學校禮堂 開放參觀 新北市觀光旅遊網	7.5萬
4.	2023新北市鼓藝節 新北市觀光旅遊網	7.3萬
5.	Pingxi Sky Lanterns Festival New Taipei City Travel	6.3萬
6.	2023新北市鐵道馬拉松接力賽 新北市觀光旅遊網	6萬
7.	2023平溪天燈節 新北市觀光旅遊網	5.8萬
8.	2023萬里區花季旅遊(繡球花季) 新北市觀光旅遊網	5.6萬
9.	2023新北河濱蝶戀季 新北市觀光旅遊網	4.8萬
10.	2023碧潭水舞 新北市觀光旅遊網	2.1萬
11.	2023新北市客家桐花祭 新北市觀光旅遊網	1.4萬
12.	2023新北燈會 新北市觀光旅遊網	1.1萬
13.	九份紅燈籠祭 新北市觀光旅遊網	9,694
14.	2023野柳石光-夜訪女王 新北市觀光旅遊網	9,632
15.	2023新北市貢寮國際海洋音樂祭 新北市觀光旅遊網	8,779
16.	青春山海線-貢鑾山海祭 新北市觀光旅遊網	6,476
17.	2023碧潭地景藝術節「碧潭寫生趣! Colorful Bitan」 新...	6,356
18.	2023土城桐花祭 新北市觀光旅遊網	6,274
19.	2023 福隆國際沙雕藝術季「迪士尼百年慶典」 新北市...	3,712
20.	2023 新北城市藝術節【新生地 NEW ART LAND】 新...	3,373
21.	2022新北市河海音樂季-大都會舞台 新北市觀光旅遊網	2,720
22.	碧潭水舞 新北市觀光旅遊網	2,618
23.	2023新北市兒童藝術節 新北市觀光旅遊網	2,130
24.	2023【仲夏繽紛樂】淡水漁人碼頭 新北市觀光旅遊網	2,118

圖 13-1 新北市觀光旅遊網熱門關注活動 (112 年 1 月至 6 月)

112 年 7 月至 12 月最熱門關注活動展演為「2023 新北市河海音樂季」，瀏覽量達 5 萬 6 千次，第二名為「2023 碧潭地景藝術節「碧潭寫生趣! Colorful Bitan」」，第三名為「2023 福隆國際沙雕藝術季「迪士尼百年慶典」」。

前 10 大熱門關注活動如下：

熱門關注活動展演		瀏覽 ▾
1.	2023新北市河海音樂季 新北市觀光旅遊網	5.6萬
2.	2023碧潭地景藝術節「碧潭寫生趣! Colorful Bitan」 新北...	3.2萬
3.	2023 福隆國際沙雕藝術季「迪士尼百年慶典」 新北市觀光...	2.4萬
4.	2023八里城市沙雕展 新北市觀光旅遊網	2.4萬
5.	2023新北市貢寮國際海洋音樂祭 新北市觀光旅遊網	2萬
6.	2023野柳石光-夜訪女王 新北市觀光旅遊網	1.5萬
7.	2023 新北城市藝術節【新生地 NEW ART LAND】 新北市觀...	1.2萬
8.	2023【仲夏繽紛樂】淡水漁人碼頭 新北市觀光旅遊網	1.1萬
9.	2023萬里區花季旅遊(繡球花季) 新北市觀光旅遊網	9,498
10.	2023新北市北海岸國際風箏節(石門區) 新北市觀光旅遊網	8,147
11.	2023淡水藝術嘉年華 新北市觀光旅遊網	6,217
12.	「透視礦山」常設展 新北市觀光旅遊網	5,154
13.	2023新北快樂單車遊 新北市觀光旅遊網	4,863
14.	2023碧潭水舞 新北市觀光旅遊網	4,635
15.	滬尾小學校禮堂 開放參觀 新北市觀光旅遊網	4,493
16.	府中搞什麼鬼-2023府中奇幻城 新北市觀光旅遊網	3,713
17.	2023新北市鐵道馬拉松接力賽 新北市觀光旅遊網	3,684
18.	2023北海潮與火 新北市觀光旅遊網	2,654
19.	2023新北濕地藝術季 新北市觀光旅遊網	2,583
20.	2022新北市河海音樂季-大都會舞台 新北市觀光旅遊網	2,559
21.	2023鶯歌嘉年華 新北市觀光旅遊網	2,537
22.	金山甘藷萬里地瓜季 新北市觀光旅遊網	2,470
23.	2023新北市兒童藝術節 新北市觀光旅遊網	2,175
24.	2023新北歡樂耶誕城 新北市觀光旅遊網	2,096
25.	112年中和十地公文化祭 新北市觀光旅遊網	2,080

圖 13-2 新北市觀光旅遊網熱門關注活動 (112 年 7 月至 12 月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

(三)熱門關注景點

112年1月至6月烘爐地南山福德宮以8萬瀏覽量奪冠，為新北市112上半年最熱門的景點，在媒體與社群網站的推廣下，相較於去年度成長了5.5%。

前25大熱門關注景點如下：

熱門關注景區	瀏覽量	Δ
1. 烘爐地南山福德宮 新北市觀光旅遊網	8萬	5.5% ↑
2. 十分瀑布公園 新北市觀光旅遊網	8萬	4.0% ↑
3. 石碇五路財神廟 新北市觀光旅遊網	6萬	4.3% ↑
4. 金山萬里溫泉 新北市觀光旅遊網	6萬	4.4% ↑
5. 烏來溫泉 新北市觀光旅遊網	6萬	4.5% ↑
6. 三貂嶺生態友善隧道 新北市觀光旅遊網	5萬	-
7. 老梅石槽 新北市觀光旅遊網	4萬	-1.5% ↓
8. 九份老街 新北市觀光旅遊網	3萬	-0.1% ↓
9. 野柳地質公園 新北市觀光旅遊網	3萬	-0.6% ↓
10. 淡水老街 新北市觀光旅遊網	2萬	0.6% ↑
11. 三貂嶺瀑布步道 新北市觀光旅遊網	2萬	-1.1% ↓
12. 猴硐貓村 新北市觀光旅遊網	2萬	-0.5% ↓
13. Jiufen Old Street New Taipei City Travel	2萬	1.2% ↑
14. 新北都會公園 (二重疏洪道河濱公園) ...	2萬	-0.9% ↓
15. 水湳洞十三層遺址 新北市觀光旅遊網	1萬	-0.8% ↓
16. 碧潭風景區 新北市觀光旅遊網	1萬	-0.6% ↓
17. 華新街(緬甸街) 新北市觀光旅遊網	9,371	+0.0% ↑
18. 新月橋 新北市觀光旅遊網	8,709	-1.4% ↓
19. 紅毛城園區(新北市立淡水古蹟博物館) ...	8,383	-1.5% ↓
20. 不厭亭 新北市觀光旅遊網	7,414	-0.4% ↓
21. 黃金瀑布 新北市觀光旅遊網	7,358	0.1% ↑
22. 深澳鐵道自行車Rail bike 新北市觀光旅...	7,277	0.2% ↑
23. 一滴水紀念館 新北市觀光旅遊網	6,946	-0.5% ↓
24. 陰陽海 新北市觀光旅遊網	6,870	0.1% ↑
25. 十分老街 新北市觀光旅遊網	6,677	0.3% ↑

圖 14-1 新北市觀光旅遊網熱門關注景點 (112年1月至6月)

112年7月至12月三貂嶺生態友善隧道因112年8月29日起入場方式調整為「全面預約制」，爰熱門度大幅提升以7萬瀏覽量奪冠超越九份老街及野柳地質公園，為新北市112下半年最熱門的景點。

前 25 大熱門關注景點如下：

熱門關注景區		瀏覽
1.	三貂嶺生態友善隧道 新北市觀光旅遊網	7萬
2.	九份老街 新北市觀光旅遊網	5萬
3.	野柳地質公園 新北市觀光旅遊網	4萬
4.	烘爐地南山福德宮 新北市觀光旅遊網	3萬
5.	三貂嶺瀑布步道 新北市觀光旅遊網	3萬
6.	淡水老街 新北市觀光旅遊網	2萬
7.	十分瀑布公園 新北市觀光旅遊網	2萬
8.	鼻頭角步道 新北市觀光旅遊網	1萬
9.	新北大都會公園 (二重疏洪道河濱公園) 新北市觀光旅遊...	1萬
10.	水滴洞十三層遺址 新北市觀光旅遊網	1萬
11.	MITSUI OUTLET PARK New Taipei City Travel	1萬
12.	不厭亭 新北市觀光旅遊網	1萬
13.	猴硐貓村 新北市觀光旅遊網	1萬
14.	老梅石槽 新北市觀光旅遊網	1萬
15.	碧潭風景區 新北市觀光旅遊網	1萬
16.	陰陽海 新北市觀光旅遊網	1萬
17.	華新街(緬甸街) 新北市觀光旅遊網	1萬
18.	新月橋 新北市觀光旅遊網	9,653
19.	金山跳石海岸 新北市觀光旅遊網	8,661
20.	紅毛城園區(新北市立淡水古蹟博物館) 新北市觀光旅遊網	8,569
21.	龜吼漁港 新北市觀光旅遊網	8,108
22.	拱北殿 新北市觀光旅遊網	8,054
23.	黃金瀑布 新北市觀光旅遊網	7,784
24.	三峽老街 新北市觀光旅遊網	7,747
25.	深澳鐵道自行車Rail bike 新北市觀光旅遊網	7,640

圖 14-2 新北市觀光旅遊網熱門關注景點 (112 年 7 月至 12 月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

(四) 熱門搜尋引擎查詢分析

新北市觀光旅遊網 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日於 Google 搜尋引擎曝光次數達 5532 萬 6,351 次，點擊次數達 179 萬 3,145 次，平均點閱率為 3.23%，平均關鍵字搜尋顯示排名為 8.5 名。

關鍵數據			
總點擊次數	曝光總數	平均點閱率	平均排名
770,272	25,045,620	3.08%	8.5

圖 18-1 新北市觀光旅遊網 Google 搜尋引擎觸及情形 (112 年 1 月至 6 月)

關鍵數據			
總點擊次數	曝光總數	平均點閱率	平均排名
1,022,873	30,280,731	3.38%	8.5

圖 15-1 新北市觀光旅遊網 Google 搜尋引擎觸及情形 (112 年 7 月至 12 月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局

經統計 112 年使用者透過「關鍵字」進入新北市觀光旅遊網前十名依序為：三貂嶺隧道、淡水老街、烘爐地、九份老街、十分瀑布、老梅綠石槽、河海音樂祭、三貂嶺生態友善隧道、三貂嶺、野柳地質公園門票。

關鍵字	點擊數	關鍵字	點擊數
1. 老梅綠石槽	12,551	1. 三貂嶺隧道	18,994
2. 淡水老街	12,550	2. 烘爐地	16,643
3. 三貂嶺隧道	11,850	3. 九份老街	16,276
4. 十分瀑布	10,830	4. 淡水老街	14,198
5. 烘爐地	8,778	5. 河海音樂祭	11,120
6. 九份老街	7,689	6. 十分瀑布	11,089
7. 猴硐村	7,442	7. 三貂嶺	6,028
8. 安坑輕軌車站	6,252	8. 鼻頭角步道	5,843
9. 碧潭	4,516	9. 淡蘭古道	5,346
10. 三貂嶺生態友善隧道	4,148	10. 三貂嶺生態友善隧道	5,106
11. 碧潭水舞	4,008	11. 陰陽海	5,034
12. 野柳地質公園門票	4,001	12. 三貂嶺步道	4,989
13. 新月橋	3,757	13. 不厭亭	4,413
14. 不厭亭	3,642	14. 八里沙雕	4,376
15. 芝蘭公園	3,471	15. 野柳地質公園門票	4,347
16. 大都會公園	3,447	16. 新月橋	3,789
17. 老梅石槽	3,170	17. 九份	3,643
18. 黃金瀑布	3,107	18. 三峽老街	3,605
19. 三貂嶺	2,992	19. 平溪老街	3,522
20. 陰陽海	2,953	20. 十分老街	3,471
21. 三貂嶺自行車道	2,906	21. 猴硐貓村	3,376
22. 三貂嶺步道	2,903	22. 野柳地質公園	3,375
23. 十三層遺址	2,824	23. 碧潭	3,347
24. 新北燈會2023	2,654	24. 八里沙雕展2023	3,309
25. 龜吼漁港	2,461	25. 黃金瀑布	3,250

圖 16-1 新北市觀光旅遊網 Google 搜尋引擎關鍵字點擊數排名 (112 年 1 月至 6 月)

圖 16-2 新北市觀光旅遊網 Google 搜尋引擎關鍵字點擊數排名 (112 年 7 月至 12 月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

112 年度各月份於搜尋引擎曝光次數點擊數分佈圖如下，其中 12 月 9 日至 12 月 10 日舉辦的「2023 新北歡樂耶誕城-耶誕演場會」為整年度曝光數及點擊數高峰。

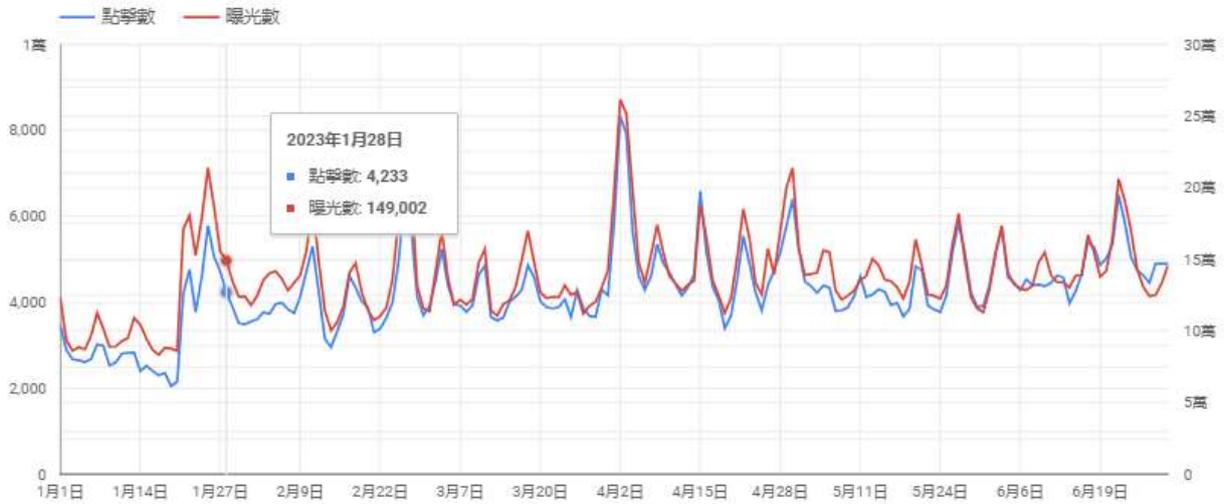


圖 17-1 新北市觀光旅遊網搜尋引擎曝光次數點擊數 (112 年 1 月至 6 月)

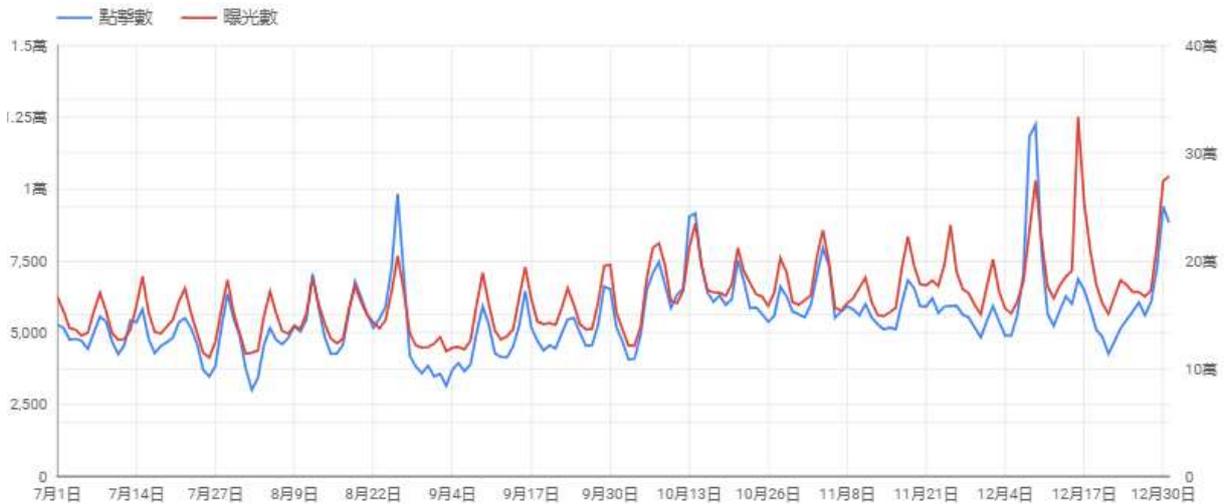


圖 17-2 新北市觀光旅遊網搜尋引擎曝光次數點擊數 (112 年 7 月至 12 月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

五、與前年度之比較

(一) 瀏覽量

對比新北市觀光旅遊網前一年(111年1月1日至111年12月31日止)之數據：112年1月1日至112年12月31日總瀏覽頁數達到6,750,587頁，與前一年(111年1月1日至111年12月31日止)相比增加106萬7,504次瀏覽量。



圖 18 新北市觀光旅遊網 111、112 年度使用者數量趨勢比較圖(1 月至 6 月)

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

GA4 自 112 年 7 月 1 日上線，111 年 7 月至 12 月數據因蒐集方式與新版 GA4 不同，爰無法比較。

(二) 熱門景點

相較於 111 年熱門景點，112 年新北市觀光旅遊網熱門景點無太大異動，值得一提，排名迅速上升的「三貂嶺生態友善隧道」因 112 年 8 月 29 日起入場方式調整為「全面預約制」，不少遊客透過新北市觀光旅遊網尋找預約網站，爰熱門度大幅提升。另一亮點為烘爐地南山福德宮，相較於 111 年 2.1 萬瀏覽次數，112 年總瀏覽次數達到 11 萬次，研判由新北市觀光旅遊局於 112 年 6 月 5 日推出的「新北烘爐地 4K 即時影像」吸引不少國內外遊客前來本市觀光旅遊網了解基本資訊。

(三) 境外國家與地區

111 年新北市觀光旅遊網境外國家前 5 名分別為美國、日本、中國、新加坡、香港；112 年前 5 名分別為香港、新加坡、日本、馬來西亞。香港超越新加坡及日本成為本市觀光旅遊網境外流量冠軍。研判與本國 112 年 2 月 20 日開放港澳居民來臺自由行政策正相關。

六、總結

新北市觀光旅遊網自 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日止，已累計瀏覽量 6,750,587 頁相較於去年度逐步攀升，顯示本市觀光旅遊網優化方向正確，民眾出遊前願意參考本網資訊進而規劃行程。以地區而言來自雙北與桃園的使用者最多，國外用戶以香港、新加坡、日本、馬來西亞為主，其中香港又反超新加坡及日本，成為新北市觀光旅遊網境外國家最大宗客群。

未來新北市觀光旅遊網將會持續精進內容質量，包含優化照片與文字、完善外語版網頁(英、日、韓)、新增數位孿生應用讓全世界的遊客線上就能體驗新北之美並拍攝本市知名景點短影音嵌入至官網內，讓旅客「先看過，更心動」以提供更美觀、更優質的旅遊內容給廣大的使用者作為運用，成為造訪新北市的旅客之首選。

112 年新北市遊客人次統計結果及分析報告

一、前言

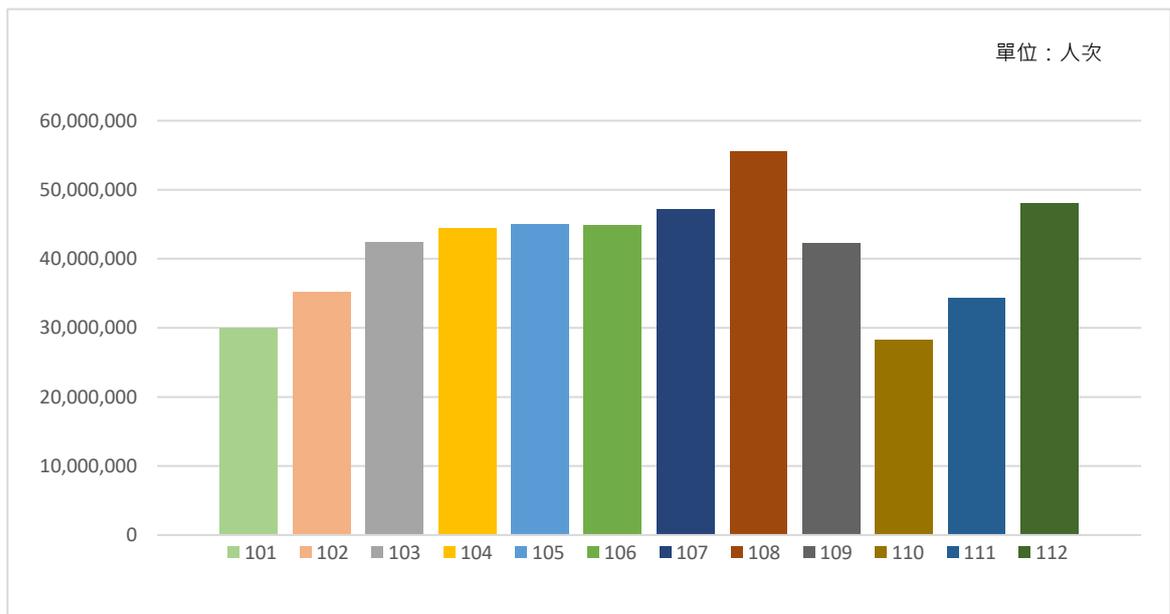
觀光經常作為城市軟實力評估關鍵指標，遊客人次帶動觀光產值更視為城市發展競爭力具體展現。本報告將依據交通部觀光署統計資料庫及新北市遊客人次資料，多面向檢視分析 112 度新北市觀光遊憩據點遊客人次情形，俾提供相關政策參考。

二、統計分析

(一) 近十年新北市遊客人次

依據交通部觀光署統計資料，新北市來客數由 101 年約 3,002 萬人次增至 108 年約 5,547 萬人次，成長約 2,545 萬人次，足見新北市推廣觀光旅遊活動深受大眾喜愛。109 至 110 年間，全球受 COVID-19 病毒影響，國內外疫情警戒，也衝擊旅遊市場，國旅活動及來台觀光人次趨勢明顯下滑。111 至 112 年間，爰於疫苗施打普及，疫情解封降階，各地旅遊人次開始回升（圖一）。

統計去年度(112)前來新北觀光旅遊約 4,805 萬 6,689 人次，相較 111 年 3,422 萬 4,629 人次，增加約計 1,383 萬 2,060 人次。疫後國旅補助及社群跨境行銷並結合當前智慧科技線上線下旅前導覽體驗，將吸引遊客回流新北各景點深度旅遊，進而活化地方產業創生。



圖一、新北市歷年遊客人次分布圖 (101 年-112 年)

(資料來源：交通部觀光署行政資訊網)

表一、六都遊客人次

單位:人次

六都遊客人次						
年度	新北市	台北市	桃園市	台中市	台南市	高雄市
108	55,479,180	53,215,793	10,753,269	44,275,984	22,719,900	34,381,372
109	42,201,746	30,260,207	20,035,689	45,804,595	15,146,062	22,766,097
110	28,187,255	22,873,159	23,213,008	49,684,725	9,158,000	14,500,136
111	34,224,629	28,611,024	31,768,211	47,757,972	15,984,366	31,372,044
112	48,056,689	53,370,373	40,466,561	59,337,385	35,922,065	60,773,665
109年增減率	-23.93%	-43.14%	86.32%	3.45%	-33.34%	-33.78%
110年增減率	-33.21%	-24.41%	15.86%	8.47%	-39.54%	-36.31%
111年增減率	21.42%	25.09%	36.86%	-3.88%	74.54%	116.36%
112年增減率	40.42%	86.54%	27.38%	24.25%	124.73%	93.72%

(資料來源：交通部觀光署行政資訊網)

(二) 112年新北市前五大觀光遊憩據點

綜理 112 年新北市觀光旅遊據點，排序前五大熱門景點依次為林口三井 Outlet(全年遊客數約 842 萬人次，占總人次 17.53%)、新北市立鶯歌陶瓷博物館(全年遊客數約 462 萬人次，占總人次 9.63%)、淡水金色水岸(全年遊客數約 436 萬人次，占總人次 9.07%)、瑞芳風景特定區(全年遊客數約 392 萬遊客人次，占總人次 8.18%) 及八里左岸公園(全年遊客數約 322 萬遊客人次，占總人次 6.71%)，經計上開前五大遊憩據點遊客人次已逾全市總人次 5 成以上(表二)。由前五大觀光據點不同旅遊型態，可知本市多元自然景觀及人文地貌深受大眾喜愛，如林口三井購物中心，歷史底蘊鶯歌陶瓷博物館，老街悠遊淡水金色水岸，山城綺麗風光瑞芳小鎮及時尚海景八里左岸公園，青山綠水皆是走讀新北好去處，提供不同旅遊需求者前來踏訪。

表二、新北市排序前五名觀光據點 (112 年)

單位:人次

名次	景點名稱	遊客人次	總人次百分比
1	林口三井 Outlet	8,423,005	17.53%
2	新北市立鶯歌陶瓷博物館	4,629,192	9.63%
3	淡水金色水岸	4,360,703	9.07%
4	瑞芳風景特定區	3,929,731	8.18%
5	八里左岸公園	3,225,508	6.71%
合計		24,568,139	51.12%

(資料來源：交通部觀光署行政資訊網/新北市政府觀光旅遊局彙編)

(三) 從行政區看遊客人次增減

新北市共有 29 個行政區，交通部觀光署核定有案觀光景點分布於 16 個行政區 (表三)，112 年具觀光景點行政區來客數，人次最多排序前五依次是林口區(約 842 萬人次，占全市 17.53%)、淡水區(約 681 萬人次，占全市 14.18%)、瑞芳區(約 680 萬人次，占全市 14.16%)、鶯歌區(約 562 萬人次，佔全市 11.91%)以及八里區(約 504 萬人次，占全市 10.49%)。查 112 年 5 月起，因 COVID-19 疫情嚴重度下降，調整為第四類傳染病疫情降階，各地觀光旅遊人次較去年有明顯上升趨勢。

表三、112 年新北市行政區遊客人次增減情形

單位:人次

行政區	112 遊客人次	占新北遊客人次比率	111 遊客人次	增減人次	增減率
林口區	8,423,005	17.53%	6,922,569	1,500,436	21.67%
八里區	5,041,516	10.49%	3,958,734	1,082,782	27.35%
萬里區	1,670,982	3.48%	608,812	1,062,170	174.47%
淡水區	6,812,837	14.18%	5,150,745	1,662,092	32.27%
瑞芳區	6,805,275	14.16%	5,265,918	1,539,357	29.23%
烏來區	2,369,016	4.93%	1,609,506	759,510	47.19%
金山區	725,659	1.51%	516,144	209,515	40.59%
新店區	2,396,674	4.99%	2,137,690	258,984	12.12%

續表三、112 年新北市行政區遊客人次增減情形

單位:人次

行政區	112 遊客人次	占新北遊客人次比率	111 遊客人次	增減人次	增減率
三峽區	2,091,894	4.35%	1,830,416	261,478	14.29%
板橋區	168,527	0.35%	118,158	50,369	42.63%
平溪區	3,897,296	8.11%	3,313,930	583,366	17.6%
鶯歌區	5,625,055	11.91%	1,160,261	4,464,794	384.81%
坪林區	241,654	0.5%	119,514	122,140	102.2%
貢寮區	585,054	1.22%	471,243	113,811	24.15%
石門區	786,960	1.64%	630,690	156,270	24.78%
三芝區	415,285	0.86%	464,299	-49,014	-10.56%

(資料來源：交通部觀光署行政資訊網/新北市政府觀光旅遊局彙編)

(四) 從觀光區域看遊客人次增減

以新北市觀光景點串連熱門旅遊路線劃分為不同觀光區域(表四)。112 年各觀光區域遊客人次，來訪人次最多排序前五者依次為：淡八(全年來客數約計 1,185 萬人次)、林口三井購物城(全年來客數約計 842 萬人次)、三鶯(全年來訪客約計 771 萬人次)、水金九(全年客數約計 545 萬人次)及新烏(全年來客數約計 476 萬人次)；其中成長幅度最大觀光區為三鶯，112 年皆較前年度(111)增加約 472 萬人次，另外水金九與北海岸 112 年較前年度(111)也增加逾 120 萬人次，日後看好；林本源園邸(林家花園)受限地緣，人次成長較為緩慢，惟精緻的園林歷史古蹟推廣客製主題遊程將引入更多遊客造訪。整體來看，112 年各觀光區較前年度(111)遊客人次，普遍皆回升，顯示疫情降階後，民眾開始走入觀光景點進行各項遊憩體驗，尤以新北都會近郊里山出遊及臨海山城小鎮深度體驗行程帶進遊客人次成長情形最為顯著。

表四、112 年新北市觀光區遊客人次增減情形

觀光區域	112 遊客人次	占新北遊客人次比率	111 遊客人次	增減人次	單位:人次 增減率
林口三井	8,423,005	17.53%	6,922,569	1,500,436	21.67%
林本源園邸 (林家花園)	168,527	0.35%	118,158	50,369	42.63%
北海岸	3,598,886	7.49%	2,219,945	1,378,941	62.12%
新烏	4,765,690	9.92%	3,747,196	1,018,494	27.18%

續表四、112 年新北市觀光區遊客人次增減情形

單位:人次

觀光區域	112 遊客人次	占新北遊客人次比率	111 遊客人次	增減人次	增減率
淡八	11,854,353	24.67%	9,109,479	2,744,874	30.13%
深石坪	241,654	0.5%	119,514	122,140	102.2%
水金九	5,457,406	11.36%	4,214,080	1,243,326	29.5%
猴硐	1,085,865	2.26%	835,510	250,355	29.96%
三鶯	7,716,949	16.06%	2,990,677	4,726,272	158.03%
十分	3,897,296	8.11%	3,313,930	583,366	17.6%
東北角	847,058	1.76%	633,571	213,487	33.7%

(資料來源：交通部觀光署行政資訊網/新北市政府觀光旅遊局彙編)

(五) 從景點性質看遊客人次增減

按交通部觀光署景點性質分類，112 年各類型景點遊客人次增減情形如下(表五)。查 112 年各類型景點，含國家級風景特定區、直轄市及縣(市)級風景特定區、森林遊樂區、博物館、宗教場所、購物中心及古蹟歷史建物等地，遊客人次均顯著提昇。

表五、112 年新北市各類型景點遊客人次增減情形

單位:人次

性質分類	112 遊客人次	111 遊客人次	增減人次	增減率
國家級風景特定區	5,476,522	3,686,076	1,790,466	48.57%
直轄市及縣(市)級風景特定區	8,359,933	6,539,890	1,820,043	27.83%
森林遊樂區	413,595	396,573	17,022	4.29%
博物館	7,323,720	2,716,068	4,607,652	169.64%
宗教場所	165,546	104,255	61,291	58.79%
購物中心	8,423,005	6,922,569	1,500,436	21.67%
古蹟及歷史建物	2,767,724	2,275,987	491,737	21.61%
其他	15,126,644	11,583,211	3,543,433	30.59%

(資料來源：交通部觀光署行政資訊網/新北市政府觀光旅遊局彙編)

(六) 從月份看遊客人次增減

112 年新北市各月份遊客人次情形如下表(表六)。查察 112 年疫情嚴重度逐漸下降，旅客皆紛紛戶外出遊，故遊客人次呈現均上升。112 年 5 月，疫情正式降階，各景點訪客逐漸增多，特別 5 至 7 月逢暑期旅遊熱潮加上國旅活動行銷推廣，遊客人次合計較上年度(111)增加逾 400 萬人次；10 月遊客增加幅度更是達到新高，以新北市美術館為中心，開辦為期 17 天的台灣設計展，帶動三鶯地區觀光旅遊熱潮，讓遊客得以透過設計展一窺新北市的多元及兼容並蓄，僅單一月份合計較上年度(111)增加逾 490 萬人次，遊客人次顯著上升。

表六、112 年新北市每月遊客人次增減情形

單位:人次

月份	1	2	3	4	5	6
112 年遊客人次	4,056,374	3,532,128	3,481,130	4,020,639	3,498,408	3,754,297
111 年遊客人次	2,520,421	3,319,289	2,939,130	2,880,676	1,742,813	2,523,744
增減數	1,535,953	212,839	542,000	1,139,963	1,755,595	1,230,533
增減率	60.94%	6.41%	18.44%	39.57%	100.73%	48.76%
月份	7	8	9	10	11	12
112 年遊客人次	4,390,462	3,477,416	3,283,065	7,861,104	3,406,375	3,295,291
111 年遊客人次	3,252,028	3,441,764	2,583,812	2,904,044	3,033,028	3,083,880
增減數	1,138,434	35,652	699,253	4,957,060	373,347	211,411
增減率	35.01%	1.04%	27.06%	170.7%	12.31%	6.86%

(資料來源：交通部觀光署行政資訊網/新北市政府觀光旅遊局彙編)

三、結語

從新北市前五大觀光遊憩據點及觀光區遊客人次成長可得知，大宗遊客仍位於本市北海岸、淡蘭古道地區(瑞芳猴硐、深石坪)、三鶯地區，與本局推出「青春山海線」、「淡蘭古道」旅遊品牌方向一致，是往後可持續結合地方產業亮點行銷、淡蘭古道人文地貌與底層蘊涵，吸引國內外旅人背上行囊走訪體驗。另外 112 年因台灣設計展，博物館獲得大量關注，成長率破 160%，顯見疫情解封後，遊客不僅熱愛戶外，也回歸室內展覽。

值得注意的是，觀光熱區淡水八里及東北角(貢寮)，無顯著成長趨勢，回顧平均旅遊人次可得知該區均維持穩定遊客量，故疫情尚無較大衝擊，而 112 年 1-4 月疫情逐步邁向解封階段，遊客人次亦每月均較去年(111)呈現正成長，5 月起，中央

宣布防疫降階，疫情正式解除，使觀光客旅遊信心開始提升，6月後逐步站穩信心，10月更是相較111年同期成長約3倍，顯示民眾已一掃疫情的陰霾，踏出戶外並熱烈參與各項活動。

四、備註

- 國家級風景特定區：鼻頭龍洞遊憩區、鹽寮福隆遊憩區、野柳地質公園、白沙灣、翡翠灣濱海遊憩區、觀音山、野柳海洋世界、金山遊憩區、三芝遊憩區。
- 直轄市及縣(市)級風景特定區：烏來風景特定區、碧潭風景特定區、瑞芳風景特定區。
- 森林遊樂區：滿月圓國家森林遊樂區、內洞國家森林遊樂區。
- 博物館：新北市坪林茶業博物館、新北市立鶯歌陶瓷博物館、新北市立十三行博物館、新北市黃金博物園區、新北市客家文化園區、朱銘美術館、林本源園邸(林家花園)、三峽歷史文物館。
- 宗教場所：法鼓山世界佛教教育園區、清水祖師廟。
- 購物中心：林口三井Outlet。
- 古蹟及歷史建物：淡水紅毛城、滬尾礮臺、前清淡水關稅務司官邸(小白宮)、鶯歌老街、三峽老街。
- 其他：十分瀑布、十分旅遊服務中心、淡水漁人碼頭、水湳洞遊客中心、雲仙樂園、大板根森林溫泉酒店、八里左岸公園、淡水金色水岸、猴硐煤礦博物園區。

B. 觀光技術科

新北市登山旅遊活動遊客趨勢分析

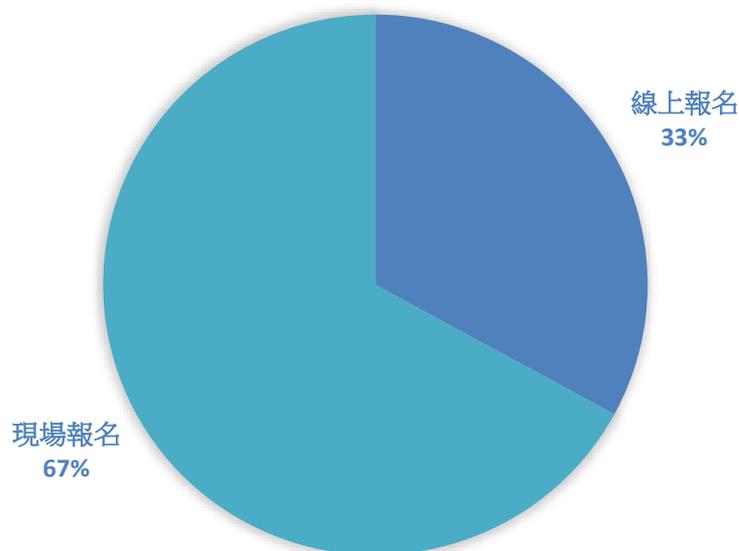
新北市政府觀光旅遊局

近年來，新北市登山旅遊活動逐漸以議題活動並搭配步道導覽方式辦理，藉由議題活動的方式去規劃各式活動內容(如：山林展演、山林音樂會、音樂劇、嘉年華會、園遊會、手作活動等)吸引不同族群、不同喜好的民眾參加，而不單單只是吸引喜好爬山的民眾；也藉由導覽解說方式，帶領參與民眾以步行方式，漫步於山林之中，並結合在地文化，推廣山林旅遊、低碳綠能旅遊、全齡樂遊並增進與在地連結及環境教育等概念。

另山林展演、園遊會等議題活動也採現場報名或自由入場的方式，經過目前舉辦活動發現自行登山、外出親近山林、親近自然的民眾非常多的，有些是帶著小孩出遊，或者是帶著家中長輩出門走走，又或者是倆倆情侶出門約會，對於現在部分民眾來說放假休閒的時光，願意走進大自然放鬆身心靈，逐漸蔚為風潮。

一、議題活動參加分析

112 年的「微笑山線 Party Day 親子園遊會」參加活動的遊客約有 33%是以線上報名，有 67%遊客是現場報名，如圖一。

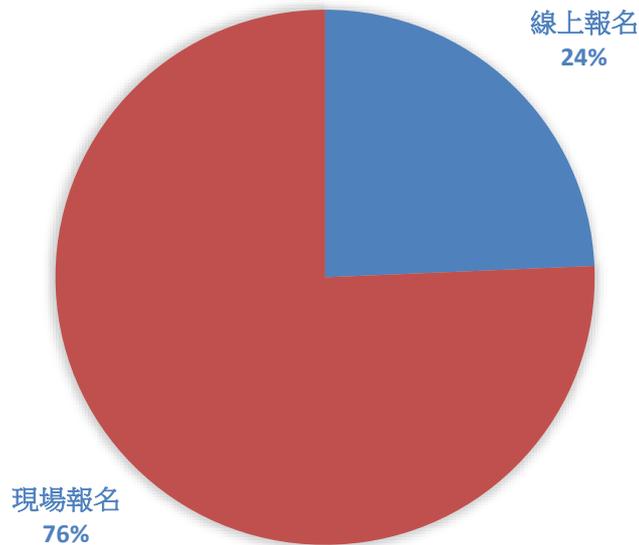


圖一 微笑山線Party Day 親子園遊會報名方式比例

依圖一可以發現有部分民眾是熟知或是有在追蹤「微笑山線」系列活動推廣行銷管道，因而知道去哪裡報名並參加；另有部分民眾可以推測為以下 2 種情形，其一為因新北旅客、我的新北市 FB 粉絲頁露出得知，但無採線上報名，而是

現場直接來參與，其二為辦理地點位於鶯歌陶瓷博物館，此地點為觀光地區，故人流多，許多民眾會因為現場看到活動而被吸引過來參加。

113 年的「微笑山線-冬藏之森」議題活動參加活動的遊客約有 24% 是以線上報名，有 76% 遊客是現場報名，如圖二。



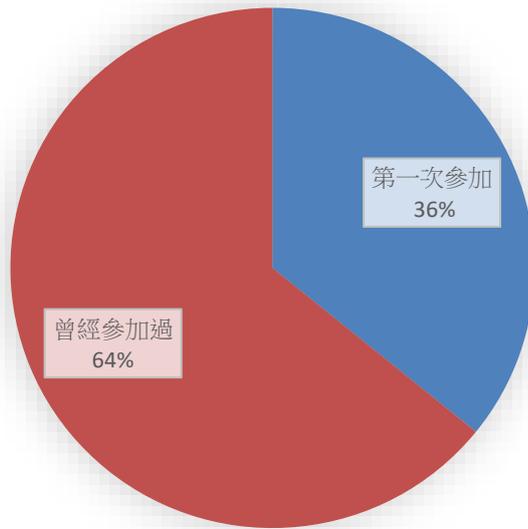
圖二 微笑山線-冬藏之森報名方式比例

依圖二可以發現有部分民眾是熟知或是有在「微笑山線」系列活動推廣行銷管道，因而知道去哪裡報名並參加；另有部分民眾可以推測為以下 3 種情形，其一為因新北旅客 FB 粉絲頁露出得知，但無採線上報名，而是現場直接來參與，其二為辦理地點位於新店和美山，此地點鄰近碧潭觀光風景地區，故人流多，許多民眾會因為現場看到活動而被吸引過來參加，其三我們在活動當天安排在新店捷運站及碧潭周邊發放傳單吸引遊客來參與我們的活動。

二、遊客回流參加分析

112 年至 113 年的「微笑山線 Party Day 親子特色旅遊規劃推廣案」及「微笑山線步道觀光旅遊規劃及推廣案」，2 案皆是行銷本局「微笑山線」品牌辦理，參與活動的遊客有 64% 曾經參加過微笑山線相關活動，有 36% 遊客則是第一次參加，如圖三。

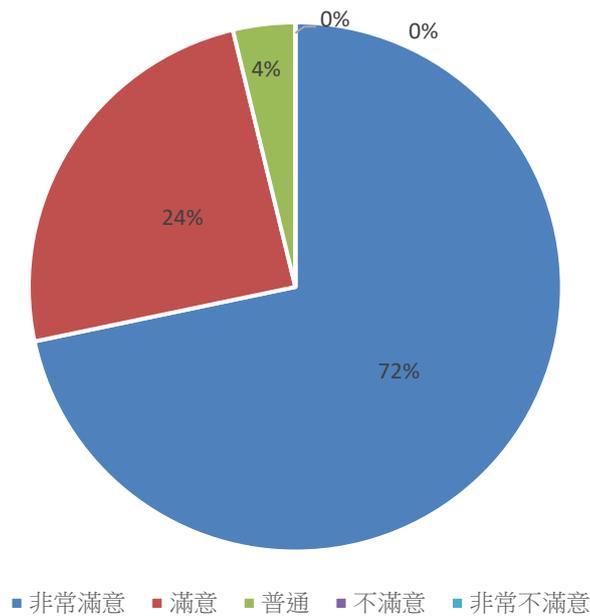
由此可見微笑山線品牌對民眾來說是有了一定程度知曉的，有部分民眾會對微笑山線感興趣，因此來參與。



圖三 112~113年回流參加比例

三、遊客滿意度分析

112年至113年活動多以議題活動並搭配步道導覽方式辦理，如「五感走讀」、「親子園遊會」等方式，以視覺、聽覺、嗅覺、味道、觸覺的感官角度，打造五感走讀，帶著民眾以不同感官視角探索新北家山的自然生態景觀；或以親子同樂方式，讓父母與小孩享受親子的歡樂時光(遊程表)。由參與者所填的意見調查表得知活動的安排受到了好評，112年至113年有96%的民眾滿意活動的安排，如圖四。



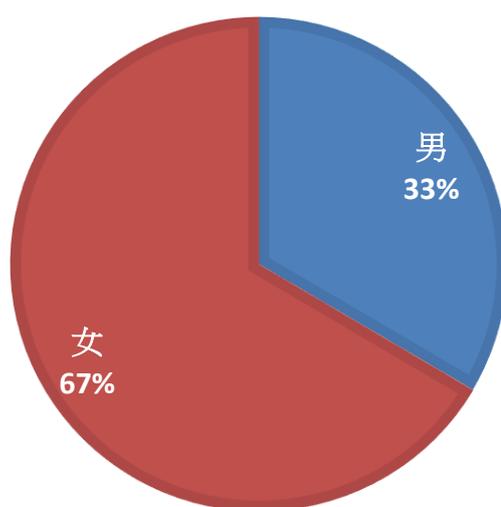
圖四 112~113年滿意度比例

表一 112-113年議題活動

議題活動	遊程或內容
微笑山線 Party Day 親子園遊會	以園遊會的形式辦理，含說故事、帶動跳、兒童劇場、活動攤位等。
山林親山日	鶯歌石登山步道
山林說書日	土城桐花公園天上山步道
山林茶香日	茶行體驗搭配成福山周邊生態導覽
山林懷古日	手作紅龜粿搭配東勢格越嶺古道
山林音樂日	在地國高中樂團、在地樂隊音樂表演、山林樂器 DIY 搭配山佳火車站周邊山林生態導覽
秋收之宴	與《雜草稍慢》、《一味私》攜手合作，走進鶯歌百年大榕樹，慢慢探索土地，用心感受植物
冬藏之森	包含山林展演、山林療癒、山林氣味等活動 搭配和美山步道
春生之心	寶島頌鉢導覽及以頌鉢方式引導民眾放鬆搭配烏塗溪步道

四、遊客男女比例分析

藉由活動中觀察瞭解參與活動以女性居多，由此可以推測女性對安排選擇文化、藝術議題性登山健行活動，或是基於安全考量選擇有主辦單位舉辦的遊程議題活動降低單獨登山健行的危險性。



圖五 遊客男女比例

五、結論

在 112~113 年辦理的園遊會活動及山林展演活動，發現微笑山線品牌對於民眾來說開始有一定程度知曉的，不論是在新北旅客、我的新北市 FB 粉絲頁貼文宣傳，亦是現場活動宣傳，漸漸地有更多的人知曉新北市微笑山線。

在 112~113 年推出的「五感體驗遊程」滿意度極高，表示民眾對其登山旅遊模式的喜愛，或五感體驗活動對身心靈放鬆有相當的效用，使民眾於登山健行等戶外活動中，認識人類、文化和生物、物理環境間的相關性，使人們得與森林友善溝通，並從中獲得身、心、靈的陶冶。

微笑山線 Party Day 親子特色旅遊規畫推廣案

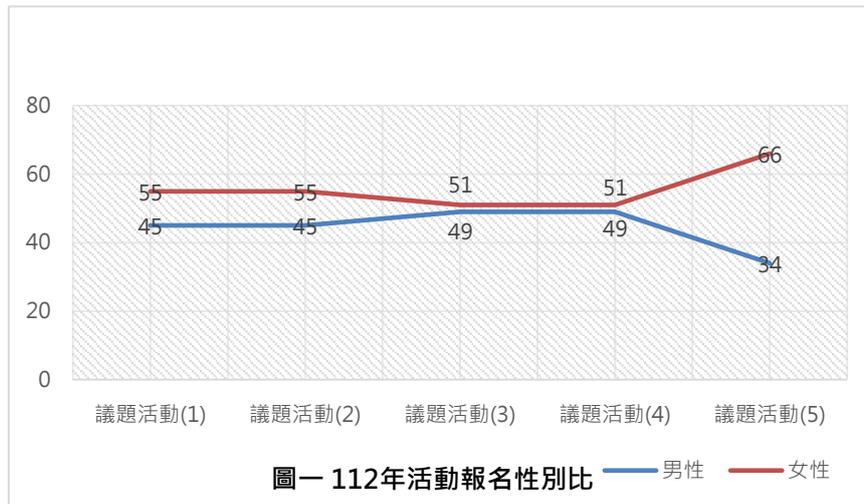
新北市政府觀光旅遊局

根據以往的台灣登山客族群分析，大多男性比率高於女性，有研究顯示男女比率約為 66：34(簡玉雲，2012)，民眾對於登山族群的想像也以中壯年男性為主。透過本計畫以活動的形式推廣特色旅遊，期能達到提升女性、親子及更多年齡層不同族群都能進行登山旅遊的目的。

一、性別統計分析

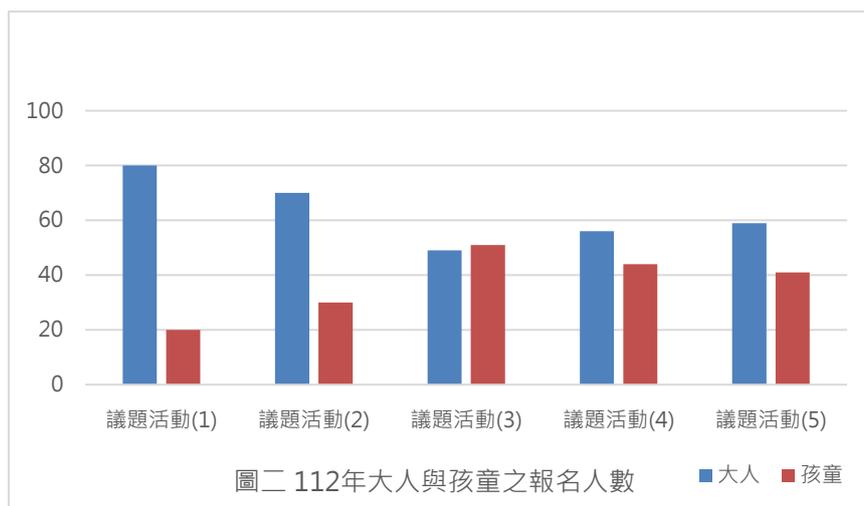
(一)微笑山線 Party Day 親子特色旅遊報名數量統計

透過觀光旅遊網將登山旅遊套裝遊程資訊公開透明化，提供民眾無論男女皆可自行報名參與，根據近幾年參與的人數性別數據顯示，女性參與比率較高於男性報名者，考量女性或是親子族群若欲前往登山會有交通方面較為弱勢及安全性疑慮等問題，因此若有安排好交通接駁、餐飲及領隊導覽的登山旅遊套裝遊程活動時，能大大提升女性走出戶外登山的意願。故觀光旅遊局持續推動舉辦更多此類型的登山活動遊程及提供更完整友善的登山相關設施或交通指標導覽的方向規劃，以提升不同性別及年齡層族群參與登山健行活動。



資料來源：新北市政府觀光旅遊局自行整理。

透過不同議題活動使登山旅遊行程多元化，利用推出登山旅遊套裝行程除了改善交通方面較為弱勢及安全性疑慮等問題，也期能以此類型旅遊方式，提高各群體前往登山健行旅遊，故利用統計活動報名數，持續觀察追蹤活動參與情形(圖一)。



資料來源：新北市政府觀光旅遊局自行整理。

活動多以議題活動並搭配步道導覽方式辦理，以 112 年其中一場議題活動為例，如「親子園遊會」主打親子同樂，活動以園遊會的形式辦理，含說故事、帶動跳、兒童劇場、活動攤位等，增加青年族群(5-20 歲)參與，除了擴大登山旅遊年齡層，也讓父母與小孩享受在山林的親子歡樂時光，故利用統計活動大人與孩童之報名人數，持續觀察追蹤活動參與情形(圖二)。

二、促進性別平等之規劃及目標

(一)改善新北市登山健行年齡比率差異

112 年參與議題活動大人與孩童之報名人數在部分議題活動中有明顯的比率差距，因此進一步分析造成此現象的因素，推測因依不同活動主題，產生不同比率的參與度，因此為提升女性、親子及更多年齡層等不同族群進行登山旅遊活動，未來將考量納入不同群體需求，規劃可以全齡共同參與的活動。

(二)發展並選擇方案

除了針對女性、親子及各群體旅遊需求考量因素，也為一般登山客完善步道識別指引系統，提供更完整便利、更全齡友善的登山相關設施，並加強交通指標導覽系統，對無論男性或女性皆適用。

表一 改善新北市登山健行年齡比率差異之提案

編號	方案名稱	方案內容
方案 1	友善安心山徑計畫	針對女性、親子及各群體旅遊需求考量因素，提供更完善識別指引系統，包含步行方向及距離，設置導覽圖提高路線自明性及全區環境資訊，讓使用者評估並擇定自身體能所適之路線進行登山活動。
方案 2	推廣親子旅遊	以議題活動並搭配步道導覽方式持續進行推廣登山旅遊，提升女性、親子及各群體登山參與度，擴大登山旅遊年齡層，讓民眾能享受在山林旅遊的樂趣。

資料來源：新北市政府觀光旅遊局自行整理。

(三)分析並提出意見

為使效益極大化，經評估兩個方案可同時進行，先以優化設施設備、提高步道路線自明性，再藉由推廣親子旅遊，帶領女性、親子及各群體走入山林，達到提升登山參與度，讓民眾能享受在山林旅遊的樂趣。

表二 方案分析比較

方案名稱	方案 1：友善安心山徑計畫	方案 2：推廣親子旅遊
對象	登山客	所有人
效益評估	設置識別指引系統及完善全區環境資訊，讓使用者評估並擇定自身體能所適之路線進行登山活動。	以家庭整體規劃旅遊行程，增加青年族群 (5-20 歲)參與可能性，藉此擴大登山旅遊年齡層。

資料來源：新北市政府觀光旅遊局自行整理。

方案之選定：經評估 2 種方案皆可同時實行。

(四) 計畫之執行、評估與監督

本計畫由新北市政府觀光旅遊局性別平等專案小組監督，並由新北市政府觀光旅遊局觀光技術科執行。

C. 觀光管理科

112 年度新北市淡水、萬里、金山、貢寮及八里區

住宿人次成長與旅館業發展現況分析

新北市政府觀光旅遊局

前言

新北市現劃分為 29 個行政區且人口數超過 400 萬人，全市境內有綿延的海岸線，也有壯觀的山川峽谷、瀑布、溫泉等，山海觀光資源豐沛。

除自然美景外，新北市擁有多面向的旅遊特色，包含人文古蹟與在地傳統文化，吸引國內外遊客前來進行深度觀光旅遊，如充滿人文歷史的浪漫淡水，可欣賞精雕細琢的雕藝作品及早期留下來的古蹟文化，沿路上一座座西班牙式、荷蘭式、閩式、日式的古老建築，相當值得細細品嚐這古色古香的風情；「泡溫泉，賞海景」是北海岸的萬里、金山區特有的夢幻景觀，兩區擁有的獨特溫泉資源與自然生態，民眾可在春暖花開假期時欣賞杜鵑花與繡球花，夏季可欣賞海景及北海岸特殊地質風貌，冬季可泡溫泉，因位處於大屯山系地熱帶，溫泉泉質優良，吸引不少遊客前往旅遊；「貢寮區」擁有全台灣最美的海岸風景，包括有受海風侵蝕而成的獨特奇石「南雅奇岩」，在「龍洞灣海洋公園」可以體驗與魚兒一起游泳與浮潛的樂趣，在「福隆海水浴場」暢玩沁涼海水與黃金沙灘，是個釋放夏天活力好地方，這裡也是台灣北部最盛大的國際海洋音樂派對的活動場地；沿著淡水河畔的八里左岸，擁有自行車道、木棧道、馬車道、公園等設施，以及遼闊的沙灘與礫灘，可以讓人悠閒散步，在退潮的時候，還能觀察螃蟹等河岸生物，盡情地戲水玩沙。

本報告選擇淡水、萬里、金山、貢寮及八里等五個行政區，分析後疫情時代外國旅客人數旅宿業之影響，並探討該五個行政區的旅客人次、團體與個別旅客比例、區域平均住宿房價等數據，瞭解旅客喜好的住宿類型、遊玩方式及旅館營運狀況，以作為日後新北市觀光旅遊推廣不同類型遊憩主題之參考。

壹、疫情發生後對旅宿業之影響

據交通部觀光局 108 年至 112 年因觀光目的入境之各國旅客總人數統計表(表一)，因 COVID-19 疫情影響，自 110 年 3 月 19 日起，限制所有非本國籍人士入境，各國來臺觀光人次均呈現大幅減少趨勢，其中中國、義大利及非洲地區更低至 0 人。而 111 年下半年疫情逐漸趨緩，各國國門陸續開放，我國亦有限度開放入境，各國來臺觀光人次呈現復甦之勢。

表一 因觀光目的入境之各國旅客人次(自 108-112 年度)

	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	112 年較 108 年成長率
中國大陸	2,052,401	38,554	0	68	32,906	-98%
日本	1,680,682	183,770	35	30,985	670,945	-60%
南韓	1,040,352	117,840	11	30,355	634,402	-39%
印尼	59,428	3,599	2	5,320	46,643	-22%
菲律賓	306,660	29,494	2	10,646	185,886	-39%
泰國	300,352	29,890	4	37,445	304,003	1%
馬來西亞	402,392	9,582	6	31,463	330,562	-18%
新加坡	352,510	36,031	5	51,082	393,891	12%
越南	144,589	9,582	9	9,450	137,082	-5%
大洋洲地區	68,720	10,775	2	4,433	58,493	-15%
香港、澳門	1,527,072	138,675	2	5,895	1,050,032	-31%
加拿大	76,769	8,656	6	4,208	52,433	-32%
美國	231,156	26,634	21	20,628	254,422	10%
法國	22,616	2,878	15	1,350	16,398	-27%
德國	28,137	3,548	2	2,279	25,962	-8%
義大利	5,470	596	0	431	4,495	-18%
荷蘭	11,734	1,543	4	821	8,622	-27%
英國	32,262	4,002	8	2,001	25,197	-22%
非洲地區	1,829	205	0	99	1,108	-39%
其他	98,893	38,538	22	25	491	-100%
總計	8,444,024	694,392	156	248,984	4,233,973	-50%

資料來源：交通部觀光署行政資訊系統。

一、新北市住宿旅客國別分析

由表二分析本市住宿旅客之國別情形如下：

1. 本國住宿人次：112 年較 108 年本國旅客至本市住宿增加 66 萬 9,260 人次(增加 25.4%)，住宿人次比例，占整體住宿人次 76.2%。
2. 陸客住宿人次：108 年度為近 5 年最高(約 75 萬人次)，112 年減少為 2 萬 5,563 人次，112 年較 108 年減少 72 萬 4,060 人次，減少 96.6%。
3. 其他國別住宿人次：自 108 年至 111 年止，日本、南韓、港澳、新加坡、馬來西亞、菲律賓、泰國、越南、北美、歐洲、紐澳、其他地區，住宿人次因疫情影響大

幅減少；112年數據顯示住宿人次有回升之趨勢，112年較108年共減少約12萬5,949人次

4. 整體住宿人次：本市108年至112年整體住宿人次略減少約18萬人次(略下降4%)。本國住宿人次由108年58.4%大幅提升至112年76.2%，外國人次則是受疫情影響，自109年後大幅減少，尤其是陸客住宿人次部分。

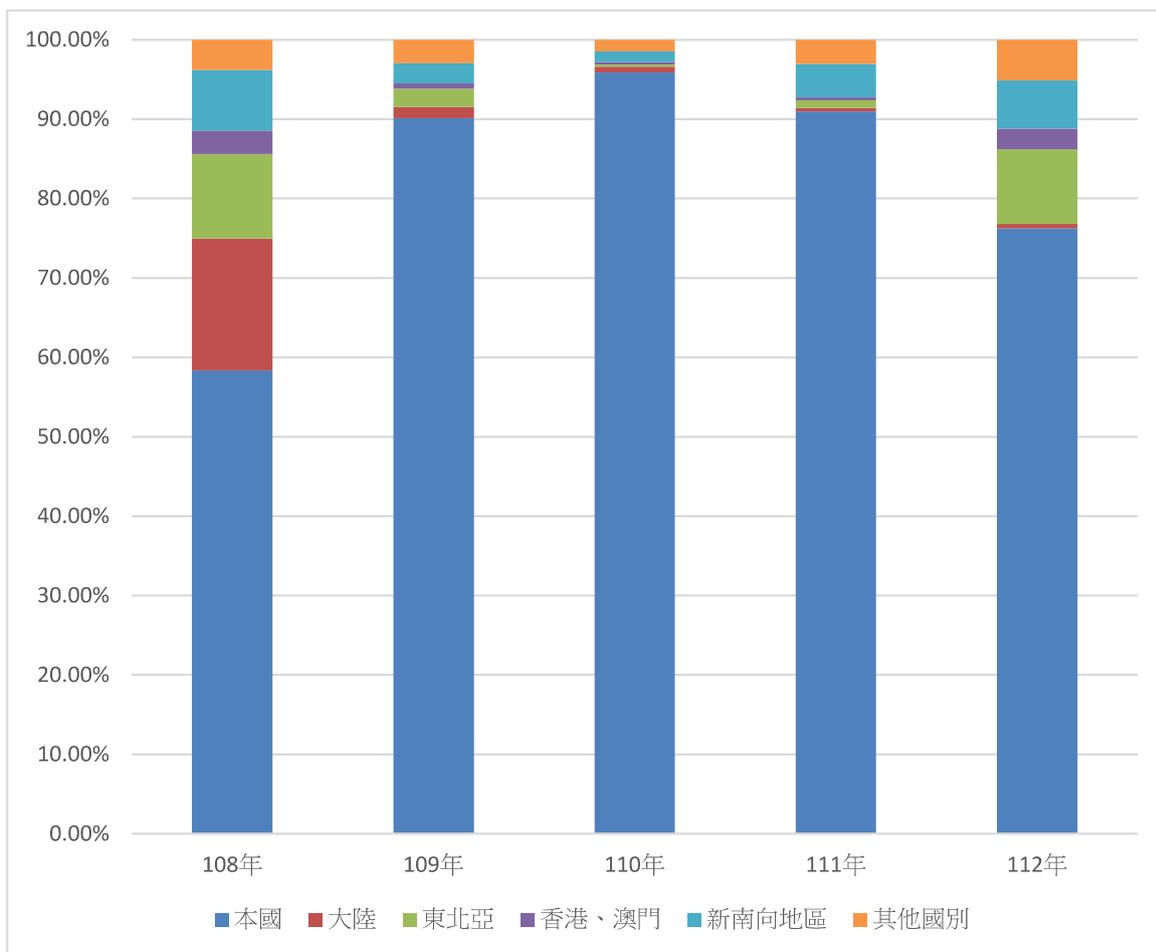
表二 新北市旅館之各國別區域住宿人次(自108-112年度)

		108年	109年	110年	111年	112年	112年較108年增減比例
本國	住宿人次	2,637,289	2,460,891	2,127,476	2,650,393	3,306,549	增加 669,260
	總比例	58.35%	90.12%	95.85%	90.96%	76.2%	(↑25.4%)
大陸	住宿人次	749,623	37,927	16,062	11,973	25,563	減少 724,060
	總比例	16.58%	1.39%	0.72%	0.41%	0.59%	(↓96.6%)
東北亞	住宿人次	482,065	63,066	6,131	28,846	408,003	減少 74,062
	總比例	10.66%	2.31%	0.28%	0.99%	9.4%	(↓15.4%)
香港、澳門	住宿人次	133,591	18,156	7,370	10,889	111,648	減少 21,943
	總比例	2.96%	0.66%	0.33%	0.38%	2.57%	(↓16.4%)
新南向地區	住宿人次	344,066	69,434	29,149	122,214	264,092	減少 79,974
	總比例	7.61%	2.54%	1.31%	4.19%	6.09%	(↓23.2%)
其他國別	住宿人次	173,349	81,252	33,433	89,485	223,379	增加 50,030
	總比例	3.84%	2.98%	1.51%	3.07%	5.15%	(↑28.9%)
整體	住宿人次	4,519,983	2,730,726	2,219,621	2,913,800	4,339,234	減少 180,749
							(↓4%)

資料來源：臺灣旅宿網。

二、住宿國別人次變化

將表二以百分比圖表示，如下圖一，可明顯發現從 108 年至 112 年，大陸旅客入住本市旅館人次百分比因疫情於 109 年大幅減少，但本國旅客入住本市旅館人次百分比呈現成長趨勢，且東北亞、新南向地區及其他國別之旅客亦均於 109 年大幅減少，可以藉此了解各國為防範疫情進行鎖國政策，本國亦同樣限制國外旅客來台；而 111 年下半年疫情逐漸趨緩，各國國門陸續開放，我國亦有限度開放入境，各國來臺觀光人次呈現復甦趨勢。



圖一 新北市旅館之各國別住宿人次百分比分布圖(自 108-112 年度)圖表

資料來源：臺灣旅宿網。

由上表及上圖可得知，大陸旅客入住本市旅館人次百分比逐年減少，112 年大陸旅客住宿人次較 108 年減少逾 72 萬人次，遠超過前述本市 112 年相較 108 年整體旅客住宿減少人次（計減少 18 萬人次）；另比對下表表三發現，本市淡水區 112 年陸客住宿 477 次，與 108 年相較之下，減少 13 萬人次，由此分析，大陸旅客減少確實對於淡水區的住宿影響是最大的。

表三 新北市旅館之陸客住宿人次排名前 10 名轄區(以 108 年度之數據排序)

行政區	108 年			112 年			112 年較 108 年增減		
	本國	陸客	整體	本國	陸客	整體	本國	陸客	整體
板橋區	545,526	43,161	854,293	740,956	7,644	986,138	195,430	-35,517	131,845
三重區	286,869	51,280	403,342	422,917	3,032	475,144	136,048	-48,248	71,802
淡水區	186,876	131,502	371,251	331,412	477	372,660	144,536	-131,025	1,409
萬里區	188,721	124,711	356,017	201,351	406	247,477	12,630	-124,305	-108,540
新莊區	225,636	39,569	343,901	282,822	5,203	456,196	57,186	-34,366	112,295
新店區	156,051	32,139	297,566	204,549	953	276,691	48,498	-31,186	-20,875
汐止區	120,425	68,875	283,073	169,466	1,956	228,344	49,041	-66,919	-54,729
深坑區	61,041	48,060	265,805	86,857	130	217,731	25,816	-47,930	-48,074
三峽區	127,940	83,448	240,822	61,251	222	65,047	-66,689	-83,226	-175,775
中和區	155,748	27,244	210,007	155,619	1,551	206,770	-129	-25,693	-3,237

資料來源：臺灣旅宿網。

三、東北亞住宿人數大幅減少

由下表四分析本市之東北亞地區(日韓)旅客住宿人次，112 年較 108 年增減狀況：

1. 日本住宿人次：112 年較 108 年減少 4.9 萬人（下降 42%）。
2. 韓國住宿人次：112 年較 108 年減少 2.4 萬人(下降 6.8%)。
3. 疫情前（109 年以前）東北亞地區來臺住宿人次明顯成長，可略為彌補陸客之客源，預期東北亞旅客能持續成長，惟 109 至 110 年受全球疫情影響，入境旅客大幅減少，111 年下半年進入後疫情時代，各國陸續解封，入境旅客亦略為提升，其中韓國住宿人次在 112 年起逐漸回到疫情爆發前住客人次水準。

表四 新北市旅館之東北亞旅客住宿人次(自 108-112 年度)

		108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	112 年較 108 年增減比例
日本	住宿人次	116,519	14,529	3,771	11,941	67,172	減少 49,347
	總比例	2.60%	0.50%	0.17%	0.41%	1.55%	(↓42%)
韓國	住宿人次	365,546	48,537	2,360	16,932	340,831	減少 24,715
	總比例	8.10%	1.80%	0.11%	0.58%	7.86%	(↓6.8%)
整體 (國內外旅客)	住宿人次	4,519,983	2,730,726	2,219,621	2,913,827	4,339,234	減少 180,749
							(↓4%)

資料來源：臺灣旅宿網。

表五 新北市旅館之東北亞旅客住宿人次排名前 10 名轄區(以 108 年度之數據排序)

行政區	108 年			112 年			112 年較 108 年增減		
	日本	韓國	小計	日本	韓國	小計	日本	韓國	小計
深坑區	13,455	103,281	116,736	4,364	94,469	98,833	-9,091	-8,812	-17,903
板橋區	39,922	47,140	87,062	28,542	35,247	63,789	-11,380	-11,893	-23,273
汐止區	5,100	72,809	77,909	2,599	43,963	46,562	-2,501	-28,846	-31,347
泰山區	4,149	42,550	46,699	2,359	10,988	13,347	-1,790	-31,562	-33,352
萬里區	17,278	11,151	28,429	5,634	15,874	21,508	-11,644	4,723	-6,921
新莊區	7,259	18,411	25,670	8,157	68,877	77,034	898	50,466	51,364
蘆洲區	11,364	11,920	23,284	3,782	5,503	9,285	-7,582	-6,417	-13,999
淡水區	1,779	18,719	20,498	2,214	4,610	6,824	435	-14,109	-13,674
三峽區	2,030	10,099	12,129	270	402	672	-1,760	-9,697	-11,457
新店區	877	11,150	12,027	660	41,835	42,495	-217	30,685	30,468

資料來源：臺灣旅宿網。

貳、淡水區

一、淡水區旅館業客房住用率

近年來淡水區觀光及住宿人數受到新冠疫情及陸客禁令等大環境影響，由表六及表七可得知，新北市全區 112 年客房住用率為 49.10%，較 108 年減少 1.46%；另就淡水區而言，112 年客房住用率為 38.13%，較 108 年減少 6.15%，減少幅度高於全市減少比例（1.46%）；雖自 111 年因為進入後疫情時代，淡水區客房住用率有逐步回升趨勢。

另由表三得知，淡水區 108 年陸客住宿人次為 13 萬 1,502 人次，為全市之冠（其次為萬里區 12 萬 4,711 人次），然該區 112 年陸客住宿人次銳減至 477 人，減少逾 13 萬人次。綜上分析，大陸旅客減少確實對於淡水區的住宿率影響很深，現今淡水區住宿人次現大多仰賴本國旅客。

表六 新北市旅館業業者家數及其客房數成長率(自 108-112 年度)

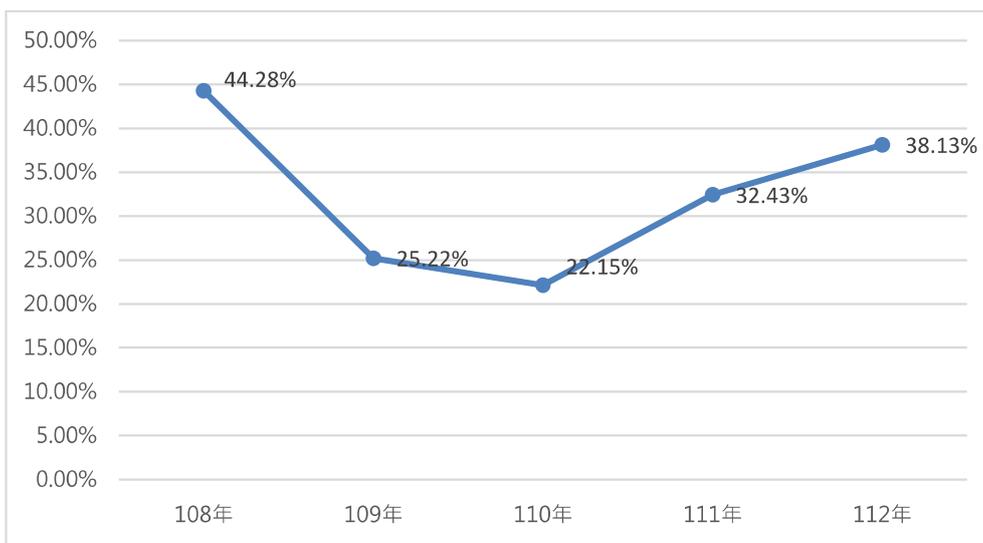
新北市	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	112 年較 108 年增減比例
業者家數	228 家	231 家	233 家	233 家	230 家	↑ 2 家 (↑ 0.9%)
客房間數	12,092 間	12,371 間	12,682 間	13,006 間	12,887 間	↑ 795 間 (↑ 6.6%)
客房住用率	50.56%	33.02%	28.19%	37.52%	49.10%	↓ 1.46%

資料來源：臺灣旅宿網。

表七 淡水區旅館業者住宿成長比例表(自 108-112 年度)

淡水區	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	112 年較 108 年增減比例
業者家數	19 家	19 家	20 家	20 家	20 家	↑ 5.2%
客房住用率	44.28%	25.22%	22.15%	32.43%	38.13%	↓ 6.15%
客房房間數	1,044 間	1,044 間	1,227 間	1,227 間	1,227 間	↑ 17.5%

資料來源：臺灣旅宿網。

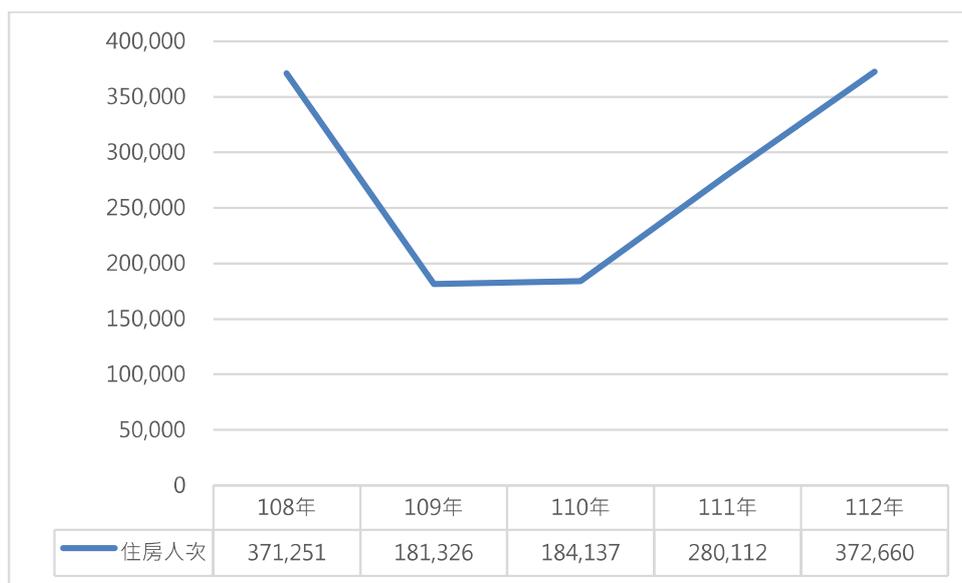


圖二 淡水區旅館客房住用率趨勢圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

二、淡水區旅館住房人次

從圖三可得知淡水區 112 年住房人次約 37 萬，與 108 年住房人次相當。比較表七、圖二及圖三發現，淡水區住房人次增加 1,409 人次，房間數增加 183 間，然 112 住房率較 108 年減少逾 6%，推測原因可能與 108 年 6 月新設立之淡水將捷鬱金香酒店之客房類型有關聯，其客房種類以 3 至 4 人家庭房型為大宗，且本國人於本市住宿人次有大幅增加（參考表三），其中淡水區本國人住宿人次由 108 年 186,876 人次（佔整體住宿人次 50.3%）增加至 112 年 331,412 人次（佔整體住宿人次 88.9%）有關。



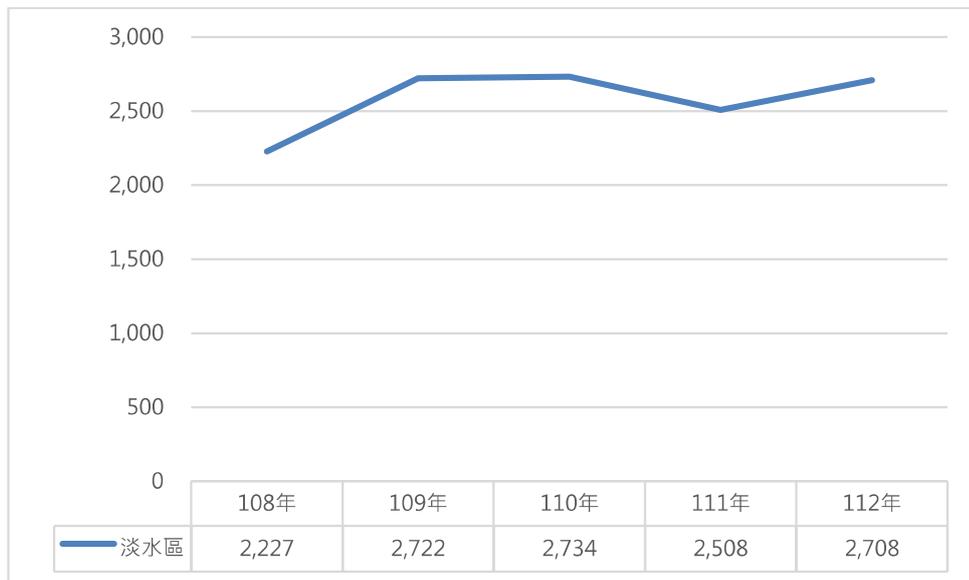
圖三 淡水區旅館住房人次趨勢圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

三、淡水區旅館平均房價

112年本市全年平均住宿房價為每日每間新臺幣（以下同）2,381元，本市最高平均住宿房4,336元，位於烏來區；第二高平均住宿房價為4,148元，位於金山區。近期疫情影響已少外國遊客，烏來區及金山區為本市主要原民或鄉村型觀光地區，對國內旅客吸引力較強，故平均住宿房價上比其他區稍高；而旅館最低平均住宿房價位於三重區，為1,697元，次之為深坑區平均住宿房價為1,713元。

淡水區旅館112年平均住宿房價為2,708元，較111年略微上升，比本市平均住宿房價高327元，另相較該區108年平均住宿房價，亦增加481元（歷年平均房價趨勢如圖四）。



圖四 淡水區住宿平均房價趨勢圖(自108-112年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

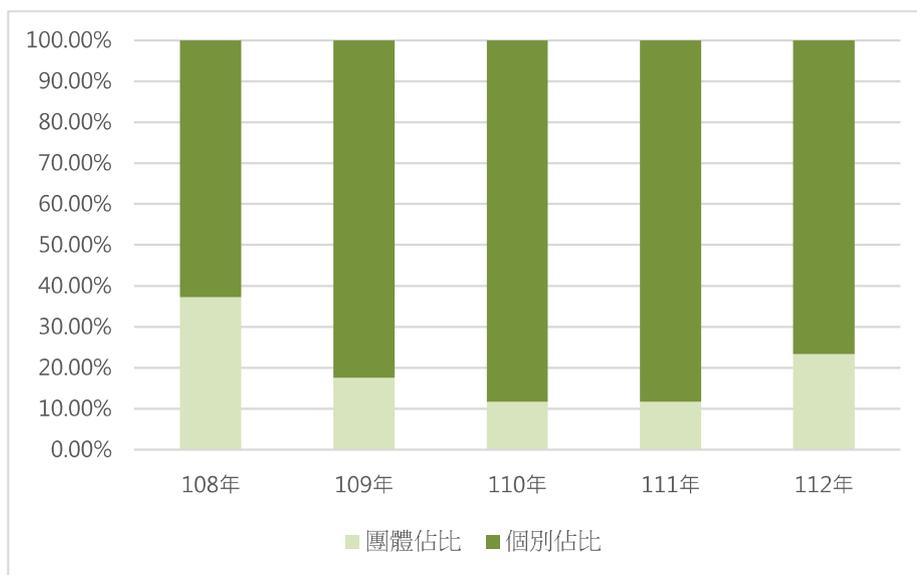
四、淡水區團體與個別旅客分析

由表八及圖五可得知，淡水區團體與個別旅客發展趨勢，從 108 年團體與個別旅客之住房比例 3.7:6.3，為平均型的觀光型態，逐年發展至團體與個別旅客住房比例 2.3:7.7，個別旅客為大宗之情形。除因受疫情及大陸旅客客源影響團體客源外，另推測淡水區周邊觀光、文化景點多且各景點密集，如金色水岸、漁人碼頭、滬尾砲臺公園、紅毛城、淡水老街…等名勝的歷史古蹟與勝景，具有深度旅遊之觀光吸引力，是影響該區旅遊型態改變的原因之一。

表八 淡水區團體與個別旅客住房比例表(自 108-112 年度)

淡水區	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年
團體	100,146 人次	33,719 人次	21,512 人次	32,745 人次	87,084 人次
團體佔比	37.25%	17.55%	11.68%	11.69%	23.37%
個別旅客	168,733 人次	158,454 人次	162,625 人次	247,367 人次	285,576 人次
個別佔比	62.75%	82.45%	88.32%	88.31%	76.63%

資料來源：臺灣旅宿網。



圖五 淡水區個別旅客與團體住房人次百分比圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

參、萬里區

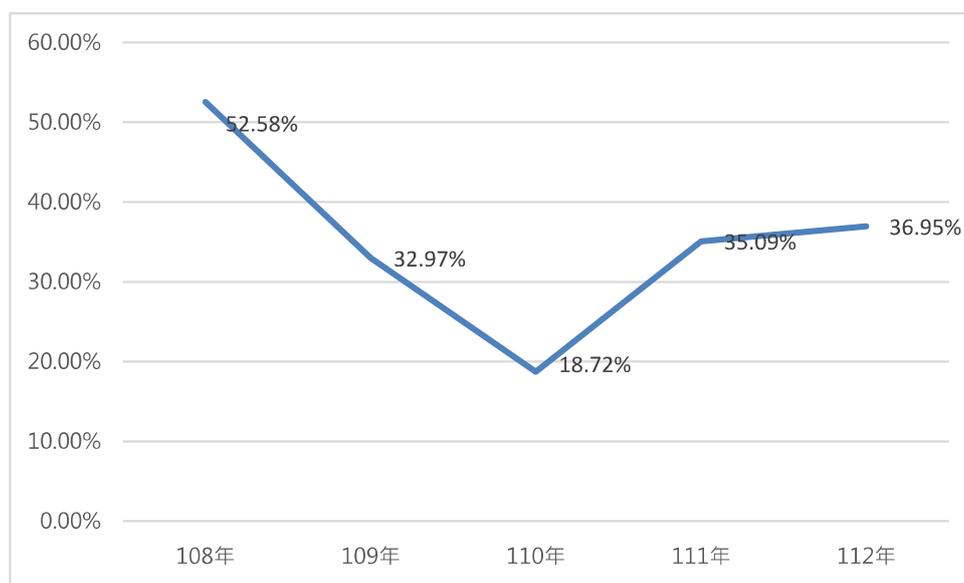
一、萬里區旅館業住房率

由表九及圖六可看出萬里區旅館業發展情形，108至112年業者家數及客房房間數均維持不變，客房住用率下降15.63%。109至110年受全球疫情影響，萬里區客房住用率大幅下滑，雖然111年下半年進入後疫情時代，各國陸續解封，住房率略為提升，惟相較108年仍大幅減少。

表九 萬里區旅館業者住宿成長比例表(自108-112年度)

	108年	109年	110年	111年	112年	112年較108年增減比例
業者家數	12家	12家	12家	12家	12家	-持平
客房住用率	52.58%	32.97%	18.72%	35.09%	36.95%	↓15.63%
客房房間數	802	802	802	802	802	-持平

資料來源：臺灣旅宿網。

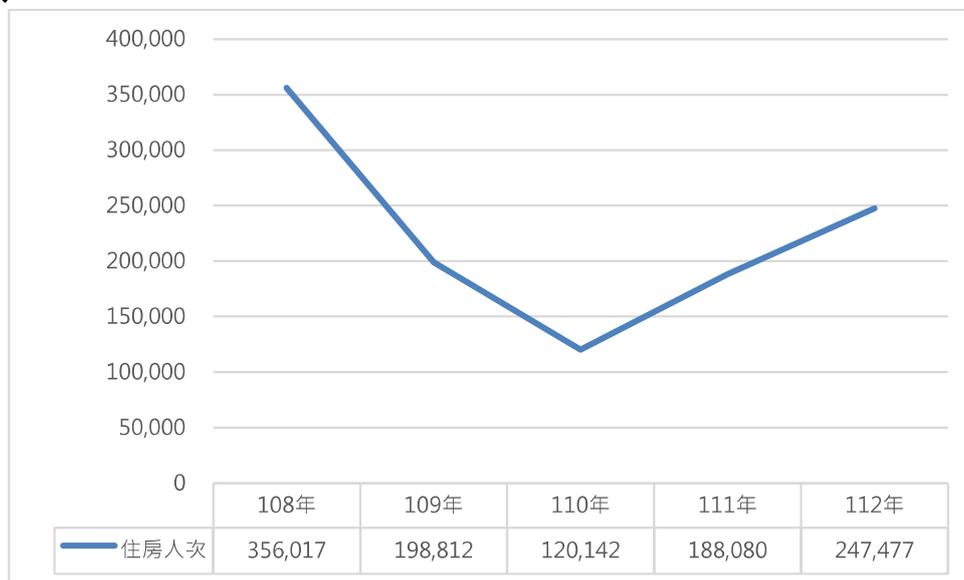


圖六 萬里區旅館客房住用率趨勢圖(自108-112年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

二、萬里區旅館住房人次

從圖七可得知萬里區近 5 年的旅館住房人次，112 年為 24.7 萬人次，較疫情發生前（108 年 35.6 萬人次）減少約 10 萬旅館住房人次，整體住房人次走勢與客房住用率走勢相同。

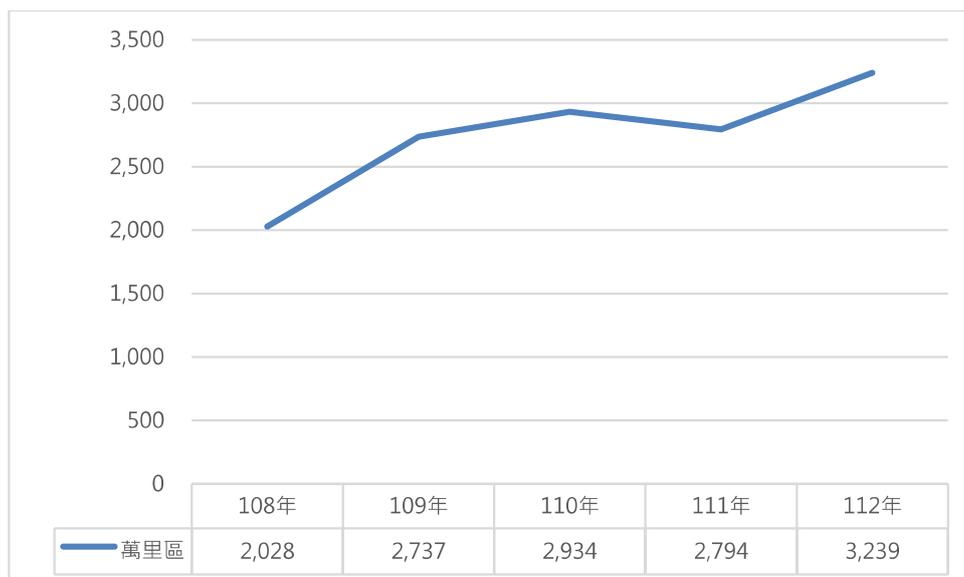


圖七 萬里區旅館住房人次趨勢圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

三、萬里區旅館平均房價

112 年本市全年平均住宿房價為每日每間 2,381 元，由圖八可看出 112 年萬里區旅館平均房價（3,239 元）高於本市平均房價，而與 108 年該區旅館平均房價相比亦提高 1,211 元，且可明顯看出萬里區平均房價逐年攀升，房價上漲原因除為營運成本提高外，受疫情影響，國內旅遊住宿需求擴大亦為影響因素。



圖八 萬里區住宿平均房價趨勢圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

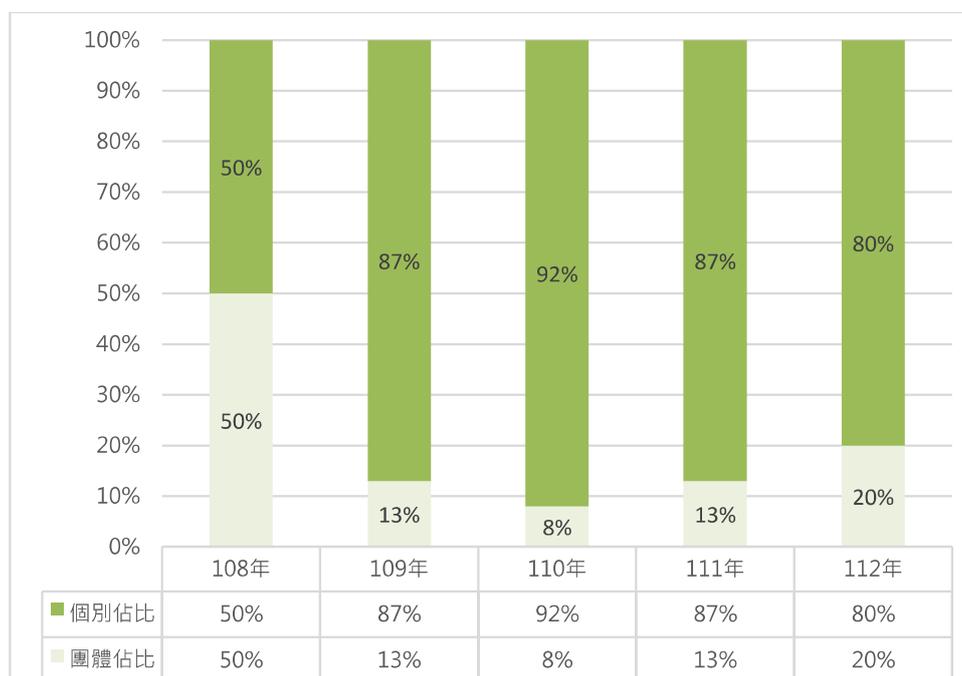
四、萬里區團體與個別旅客分析

112年與108年相較，萬里區團體旅客大幅減少約12.7萬人次，個別旅客增加約1.8萬人次；另比對萬里區住宿旅客國籍得知，108年萬里區陸客住宿人次為12萬4,711人次，112年為406人次，減少陸客住宿人次與減少團體住宿人次相近，推測因該區轄內有野柳地質公園，為台灣知名景點且深受國內外旅客喜愛，並以遊覽車團體旅遊進出該區為主；然受近年大陸旅遊禁令影響，大陸團客減少確實對於萬里區的住宿率影響很深，現今該區住宿則大多仰賴本國散客。

表十 萬里區團體與個別旅客住房比例表(自108-112年度)

萬里區	108年	109年	110年	111年	112年
團體	177,251 人次	26,173 人次	10,008 人次	25,360 人次	49,907 人次
團體佔比	50%	13%	8%	13%	20%
個別旅客	178,766 人次	172,639 人次	110,134 人次	162,720 人次	197,570 人次
個別佔比	50%	87%	92%	87%	80%

資料來源：臺灣旅宿網。



圖九 萬里區團體與個別旅客住房人次百分比圖(自108-112年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

參、金山區

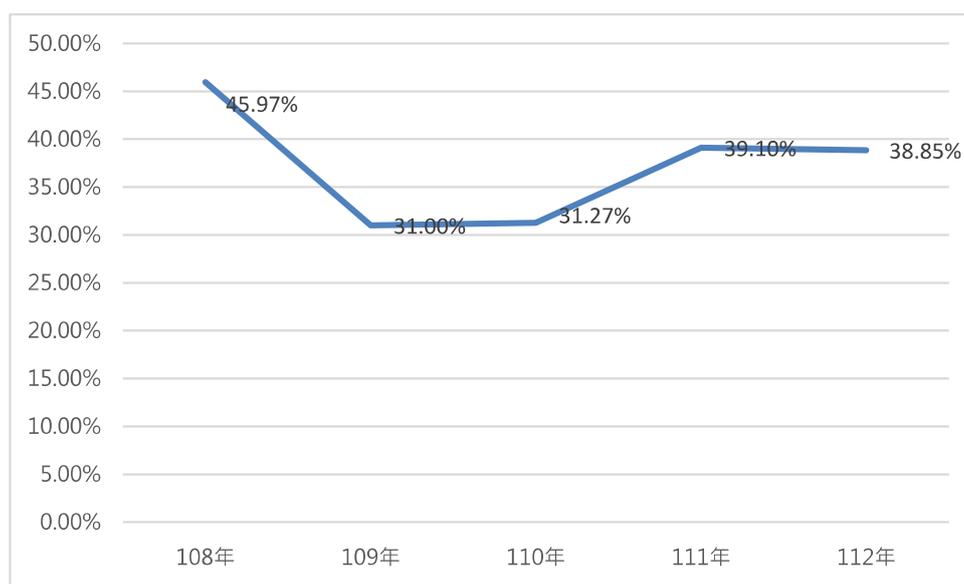
一、金山區旅館業住房率

由表十一及圖十可看出金山區旅館業發展趨勢，其中 112 年客房房間數較 108 年增加 11.4%（增加 26 間房間）、客房住用率減少 7.12%。金山區旅館住房率趨勢與萬里區相似，109 年起受疫期影響住房率下降，雖然 111 年下半年進入後疫情時代，各國陸續解封，住房率略為提升，惟仍不及疫情前水準。

表十一 金山區旅館業者住宿成長比例表(自 108-112 年度)

	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	112 年較 108 年 增減比例
業者家數	6 家	6 家	6 家	6 家	6 家	持平
客房住用率	45.97%	31.00%	31.27%	39.10%	38.85%	↓ 7.12%
客房房間數	228	228	254	254	254	↑ 11.4%

資料來源：臺灣旅宿網。

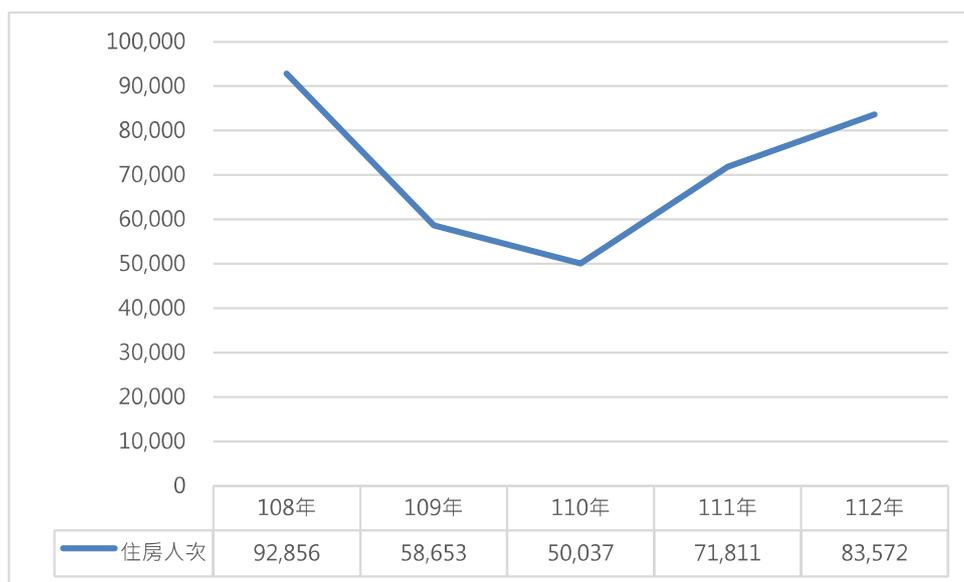


圖十 金山區旅館客房住用率趨勢圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

二、金山區旅館住房人次

從圖十一可得知金山區近 5 年的旅館住房人次，112 年為 8.3 萬人次，較疫情發生前（108 年 9.2 萬人次）減少約 1 萬旅館住房人次。經檢視歷年萬金地區旅館住房人次，萬里區住房人次約為金山區的 3 至 4 倍，顯示雖然萬里、金山區擁有相似地理位置、溫泉特色、自然及海岸風景，然而萬里區在旅館業發展上，無論家數、房間數及住房旅客數上均多於金山區，推測與萬里區內擁有國際知名觀光景點-野柳地質園區，足以吸引較多旅客有關。

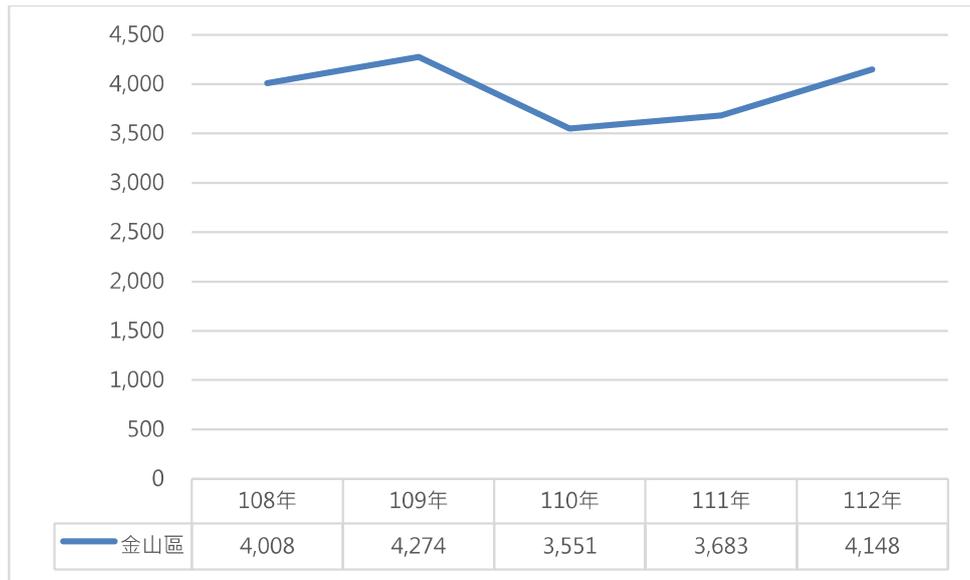


圖十一 金山區旅館住房人次趨勢圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

三、金山區旅館平均房價

112 年本市全年平均住宿房價為每日每間 2,381 元，圖十二顯示 112 年金山區旅館平均房價（4,148 元），近本市平均房價 2 倍，推測房價上漲原因可能為業者考量營運成本所致。



圖十二 金山區住宿平均房價趨勢圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

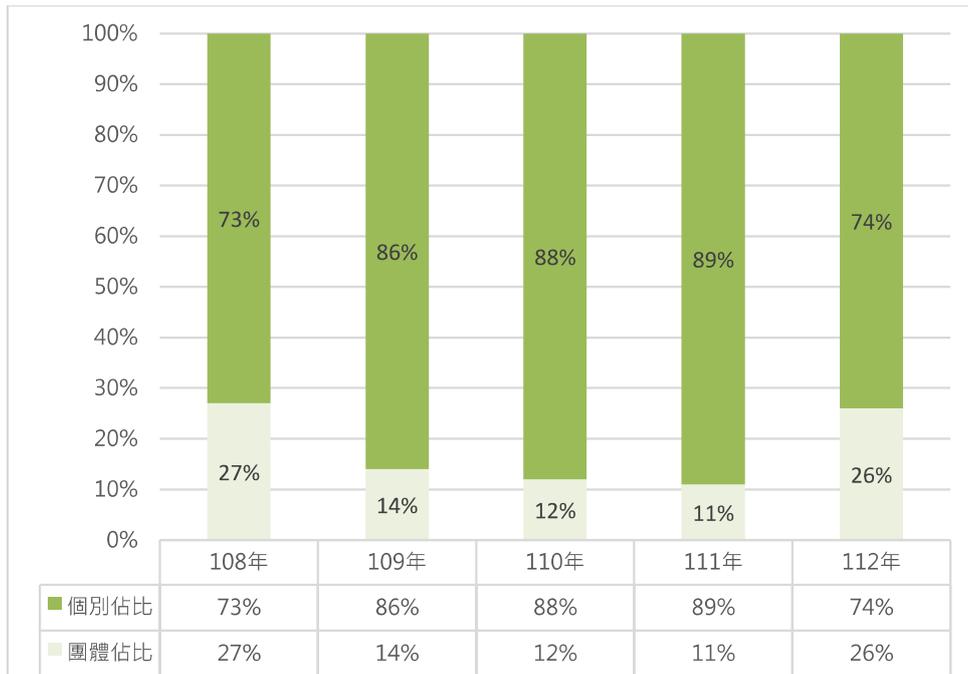
四、金山區團體與個別旅客分析

112 年與 108 年相較，金山區團體及個別變化幅度不大。由表十二及圖十三可得金山區 109 年至 111 年期間的個別旅客占比接近 9 成，推測因受疫情影響國外團客大幅減少，但國內旅遊尚有支撐，而轉變為以個別旅客為主。112 年因不再受疫情影響，團體及個別旅客住宿佔比則恢復為 3:7 狀態。

表十二 金山區團體與個別旅客住房比例表(自 108-112 年度)

金山區	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年
團體	25,405 人次	8,103 人次	6,042 人次	7,839 人次	22,276 人次
團體佔比	27%	14%	12%	11%	26%
個別旅客	67,451 人次	50,550 人次	43,995 人次	63,972 人次	61,296 人次
個別佔比	73%	86%	88%	89%	74%

資料來源：臺灣旅宿網。



圖十三 金山區團體與個別旅客住房人次百分比圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

肆、貢寮區

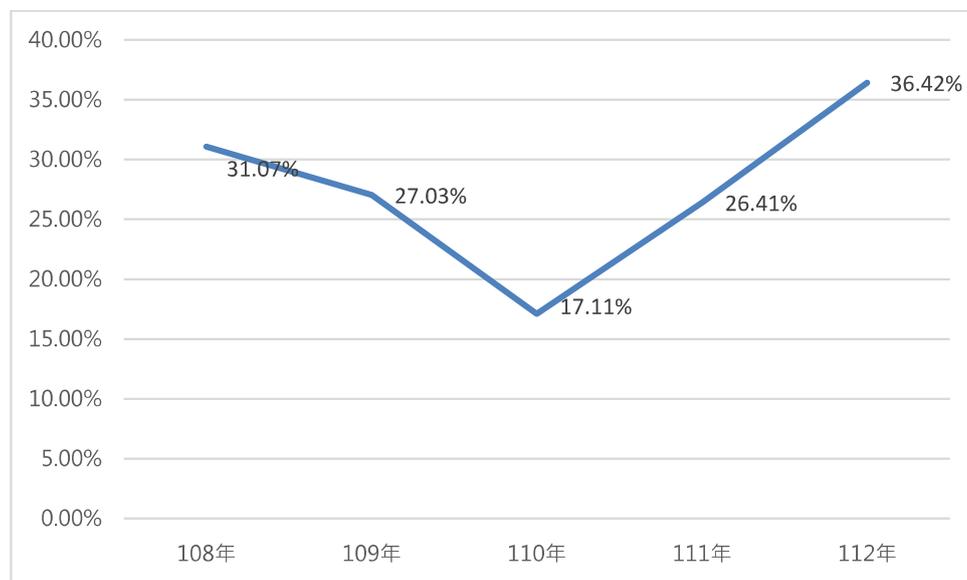
一、貢寮區旅館業住房率

由表十三及圖十四可看出貢寮區旅館業發展趨勢，其中 112 年業者家數及客房房間數均比 108 年略少，客房住用率則提升 5.35%。109 至 110 年受全球疫情影響，貢寮區客房住用率大幅下滑，然而 111 年下半年進入後疫情時代，112 年貢寮區住房率（36.42%）已恢復原有水準，甚至超過 108 年客房住用率（31.07%）。

表十三 貢寮區旅館業者住宿成長比例表(自 108-112 年度)

	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	112 年較 108 年 增減比例
業者家數	5 家	5 家	4 家	4 家	4 家	↓ 20%
客房住用率	31.07%	27.03%	17.11%	26.41%	36.42%	↑ 5.35%
客房房間數	160	160	153	153	153	↓ 4.37%

資料來源：臺灣旅宿網。

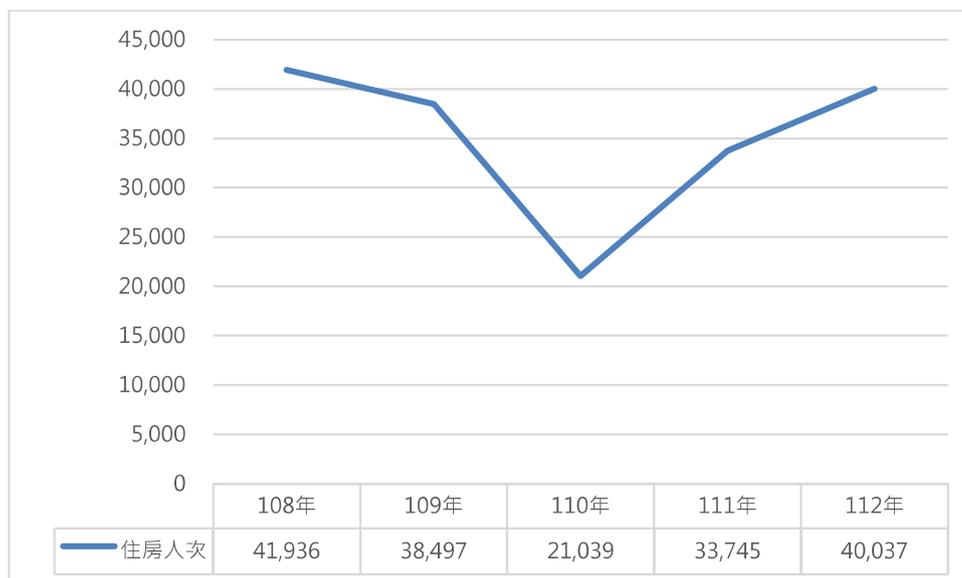


圖十四 貢寮區旅館客房住用率趨勢圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

二、貢寮區旅館住房人次

從圖十五可得知貢寮區近 5 年的旅館住房人次，110 年受疫情影響，貢寮區住房人次為 2.1 萬人次，為歷年最低值；112 年住房人次為 4 萬，可知已恢復疫情水準（108 年為 4.1 萬人次）。

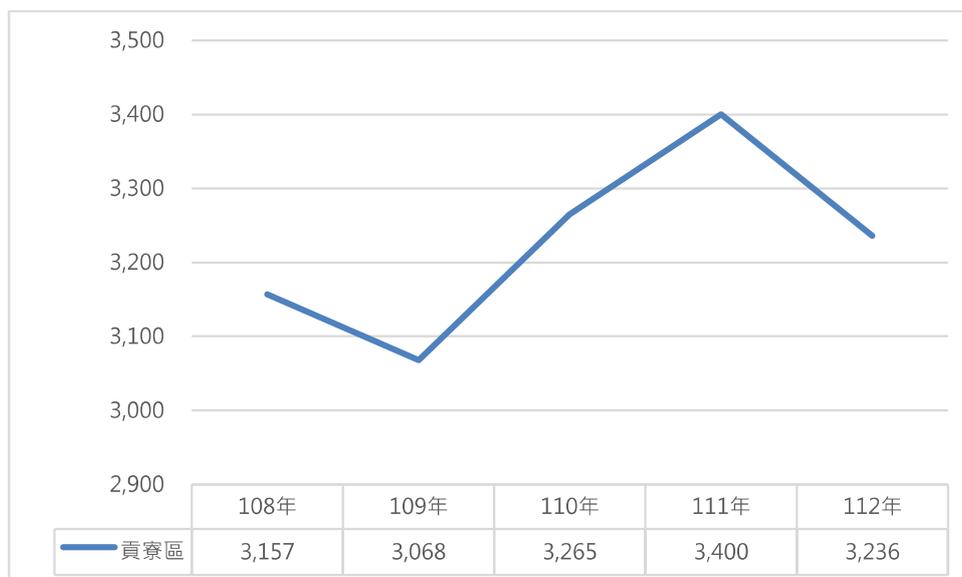


圖十五 貢寮區旅館住房人次趨勢圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

三、貢寮區旅館平均房價

112 年本市全年平均住宿房價為每日每間 2,381 元，由圖十六可看出 112 年貢寮區旅館平均房價（3,236 元）高於本市平均房價，且可明顯看出 111 年度為近 5 年最高房價，房價上漲原因除為營運成本提高外，受疫情影響，國內旅遊住宿需求擴大亦為影響因素。



圖十六 貢寮區住宿平均房價趨勢圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

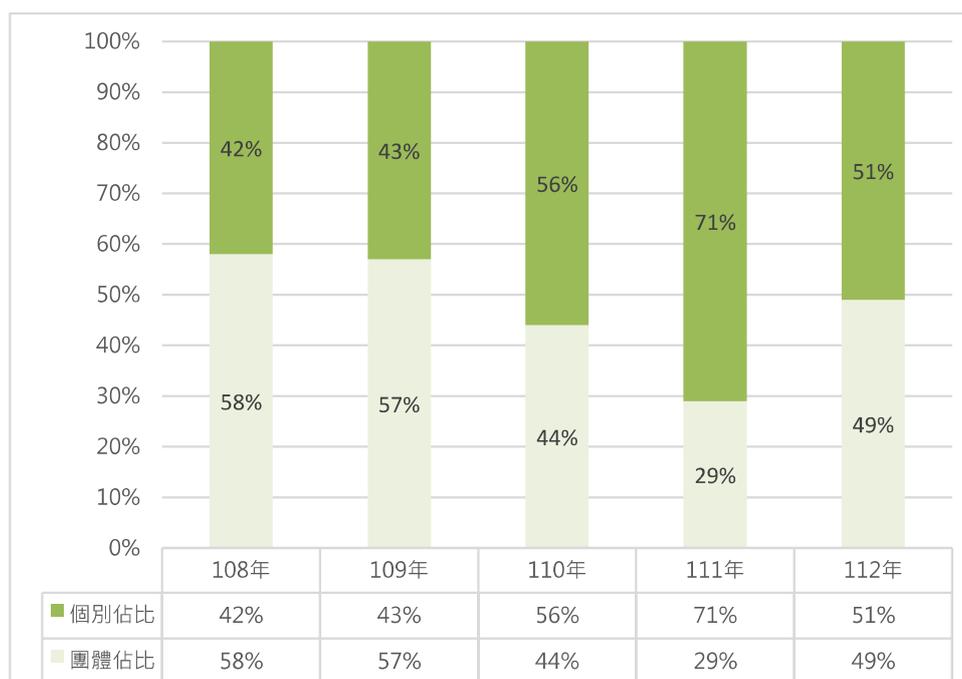
四、貢寮區團體與個別旅客分析

經分析近 5 年貢寮區團體及個別旅客比例，發現除 111 年為 3:7 外，其他年度比例均為 5:5，顯示該區團體及個別旅客人數發展均勻，未有本市其他區域呈現個別旅客為大宗之情形。

表十四 貢寮區團體與個別旅客住房比例表(自 108-112 年度)

貢寮區	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年
團體	24,176 人次	22,014 人次	9,250 人次	9,749 人次	19,767 人次
團體佔比	58%	57%	44%	29%	49%
個別旅客	17,760 人次	16,483 人次	11,789 人次	23,996 人次	20,270 人次
個別佔比	42%	43%	56%	71%	51%

資料來源：臺灣旅宿網。



圖十七 貢寮區團體與個別旅客住房人次百分比圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

伍、八里區

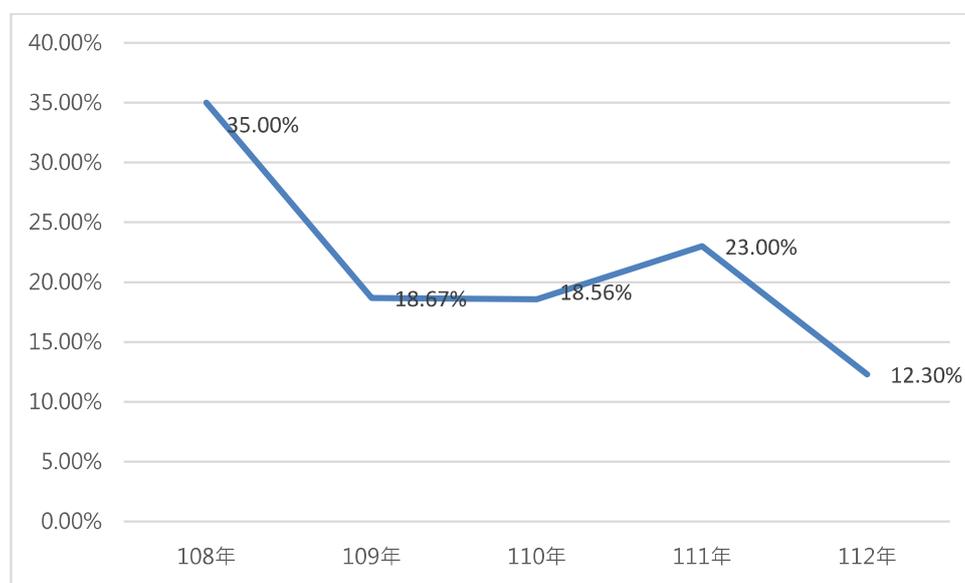
一、八里區旅館業住房率

由表十五及圖十八可看出八里區旅館業發展趨勢，八里區旅館住用率與以上其他區域趨勢不同，該區 108 至 112 年期間客房住用率呈現逐年下降，112 年旅館業客房住用率為 108 年三分之一，未因 111 年下半年疫情趨緩而恢復至疫情前水準。

表十五 八里區旅館業者住宿成長比例表(自 108-112 年度)

	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	112 年較 108 年 增減比例
業者家數	2 家	2 家	2 家	2 家	2 家	-持平
客房住用率	35.00%	18.67%	18.56%	23.00%	12.30%	↓ 22.7%
客房房間數	106	106	106	106	106	-持平

資料來源：臺灣旅宿網。

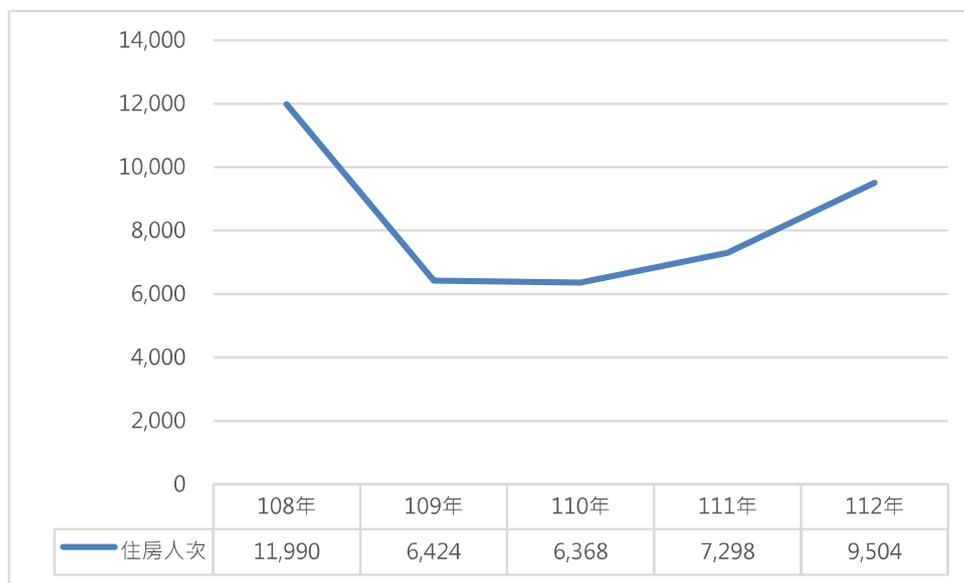


圖十八 八里區旅館客房住用率趨勢圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

二、八里區旅館住房人次

從圖十九可得知八里區近5年住房人次，其中108年住房人次為最高(11,990人次)。109年受全球疫情影響，八里區旅館住房人次大幅下滑至一半(即6,424人)，雖然111年下半年進入後疫情時代，各國陸續解封，惟仍未回復至疫情水準。

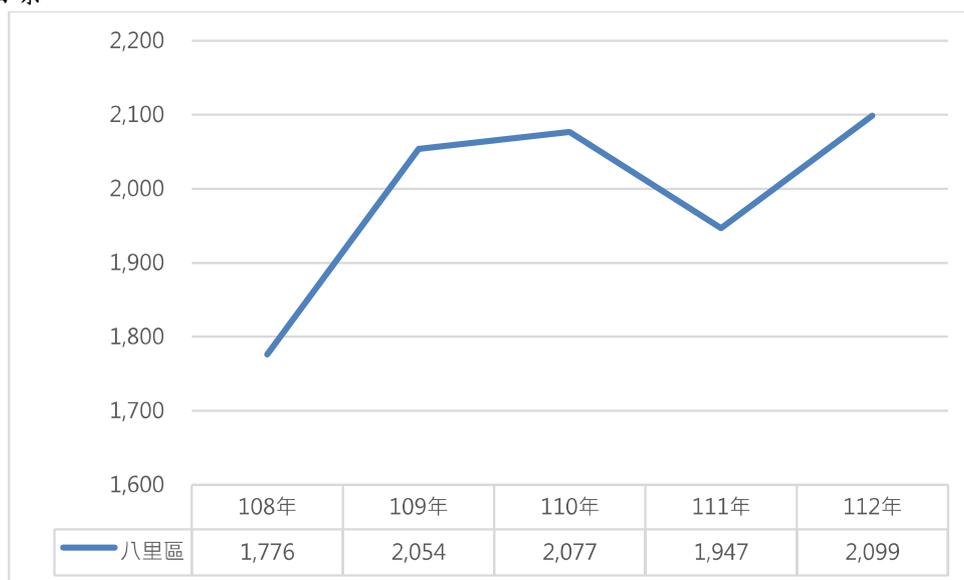


圖十九 八里區旅館住房人次趨勢圖(自108-112年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

三、八里區旅館平均房價

112年本市全年平均住宿房價為每日每間2,381元，由圖二十可看出112年八里區旅館平均房價(2,099元)與本市平均房價相近；另可明顯看出近5年房價趨勢呈現逐年成長，房價上漲原因除為營運成本提高外，受疫情影響，國內旅遊住宿需求擴大亦為影響因素。



圖二十 八里區住宿平均房價趨勢圖(自108-112年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

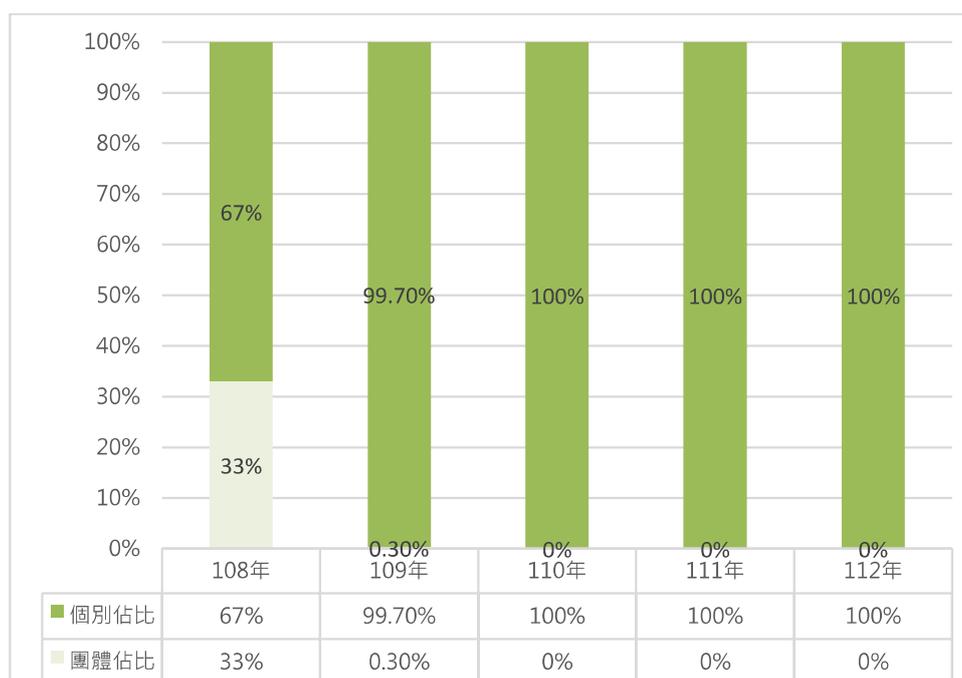
四、八里區團體與個別旅客分析

經分析近 5 年貢寮區團體及個別旅客比例，發現除 108 年為 3:7 外，其他年度以個別旅客為大宗，並自 110 年起未有團體客入住八里區旅館之情形，推測因該區尚未有國際知名觀光景點，且非處市中心及交通便捷地帶，無法吸引國外團體旅客前往因素造成。

表十六 八里區團體與個別旅客住房比例表(自 108-112 年度)

八里區	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年
團體	3,986 人次	20 人次	0 次	0 次	0 次
團體佔比	33%	0.3%	0%	0%	0%
個別旅客	8,004 人次	6,404 人次	6,368	7,298	9,504
個別佔比	67%	99.7%	100%	100%	100%

資料來源：臺灣旅宿網。



圖二十一 八里區團體與個別旅客住房人次百分比圖(自 108-112 年度)

資料來源：臺灣旅宿網。

陸、結論與建議

- 一、109 年至 111 年期間，受到疫情以及國門封閉影響，本市各區住宿旅客人數均下降；其中疫情邊境管制，110 年度僅有近 156 人次以觀光為目的旅客入境，東北亞、新南向國家及其他國別之住宿人次均呈現大幅下降趨勢。自 111 年度下半年起因各國國門漸開，逐步提升以觀光為目的之旅客入境人次，112 年則達 4,233,973 人次，惟整體政策及全球經濟環境影響仍不及 108 年度來台觀光人次，尤其是陸客旅客大幅減少亦有重大影響。為因應近年觀光產業復甦及目前市場營運趨勢，本局建議本市旅館業者之營運策略如下：
 1. 持續針對國內外等目標市場採精準行銷；
 2. 有效結合數位科技，積極推動數位轉型；
 3. 進行軟硬體設施強化，提高設施之穩定性；
 4. 精進員工內部自主訓練，提供國際化能力。
- 二、為能迎接觀光產業復甦，創造旅遊新商機，本局持續輔導本市旅宿業者精進相關軟硬體實力，針對旅宿業者舉辦相關訓練研習，加強旅館從業人員服務品質與專業職能，以利提高旅宿業從業人員服務品質，進而旅客感受到入住本市旅宿享受到高品質服務，並自主推薦給親友選擇入住本市旅宿業者，本局持續推動「優良旅館及魅力民宿」評選、優良旅宿電子書，建構新北住宿品牌，增加旅宿業行銷機會，再者，本局為搶攻國外旅遊市場，結合本市旅宿業者及相關產業業者至國外參加推介會，現場行銷本市旅宿業者吸引外國旅客入住本市旅宿，期許能提高國內外旅客選擇前來本市觀光消費住宿之意願。

新北市瑞芳區觀光發展影響旅客住宿之趨勢

綜觀 108 年至 112 年以觀光目的入境台灣總人數統計(表 1)，因受到 109 年新冠肺炎 COVID-19 疫情爆發蔓延全球，對觀光旅遊產業造成嚴重影響及衝擊。以台灣而言，隨著防疫政策的考量政策下，110 年台灣以觀光旅遊為目的入境旅客人次大幅衰退至 156 人次，與 108 年 8,444,024 人次的規模呈現非常鮮明的對比，全球各洲入境人次均呈現明顯的下降，隨疫情後各國陸續開放國門，111 年臺灣以觀光旅遊為目的入境人次已漸回溫，112 年更有顯著增長但仍未回復疫前入境旅客人次。

表 1 因觀光目的入境之各洲地區旅客人次(自 108 年-112 年度)

年度 各洲地區	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	108 年較 112 年成長率
亞洲地區	7,907,366	627,824	80	215,042	3,826,433	-51.61%
美洲地區	313,633	36,144	30	25,120	310,674	-0.94%
歐洲地區	151,949	19,204	44	9,967	119,633	-21.27%
大洋洲地區	68,720	10,775	2	4,433	58,493	-14.88%
非洲地區	1,829	205	0	99	1,108	-39.42%
其他未列明	527	35	0	25	491	-6.83%
總計	8,444,024	694,187	156	254,686	4,316,832	-48.88%

資訊來源:交通部觀光署行政資訊網

一、瑞芳區住房旅客類別分析

瑞芳區住宿分析以民宿為主(本區唯一間旅館業已 110 年辦理停業，故不納入本次分析)，觀察 108 年至 112 年瑞芳區住宿旅客人數的成長走向，112 年為住宿旅客高峰達到 134,851 人次，惟至 109 年因應 COVID-19 疫情影響，住房旅客人次開始明顯減少為 88,941 人次，110 年住房旅客更衰退至 50,374 人次，瑞芳區住宿受 COVID-19 疫情影響甚大，但疫情後於瑞芳住宿旅客已大幅回溫，更在 112 年超越疫情前住宿旅客人數，瑞芳區住房旅客人數成長圖如下圖 1 所示。

次觀察圖 2 108 至 112 年間入住瑞芳區之外籍旅客共計 75,407 人次，外籍旅客從 108 年 42,783 人次開始遞減，尤其自 109 年受到 COVID-19 疫情發生外籍旅客更是明顯減少為 4,103 人次，110 年外籍旅客僅剩為 112 人次，隨國門開放 112 年外籍客人數已回溫至 26,534 人，但與疫情前仍有一段落差，反而本國旅客持續攀升，且已超越疫情前住宿旅客人數，有此可觀察到瑞芳住宿旅客成長主要還是以本國旅客為主，瑞芳區外籍旅客與本國旅客人數成長圖如下圖 2 所示。

再藉由觀察圖 3 瑞芳區旅客類型得知，該區主要的住宿客群以個別旅客居多，從

108 年至 112 年度以個別旅客與團體旅客比較，呈現 9 成以上均為個別旅客之情形；瑞芳區在住宿選擇上多屬民宿，而該區具有豐富的周邊山海觀光資源，以及有故事性的地方人文特色，吸引自由行之多元發展，使旅客透過自由行的方式，深度探索該區自然與人文景觀。瑞芳區個別旅客與團體旅客百分比圖如下圖 3 所示。

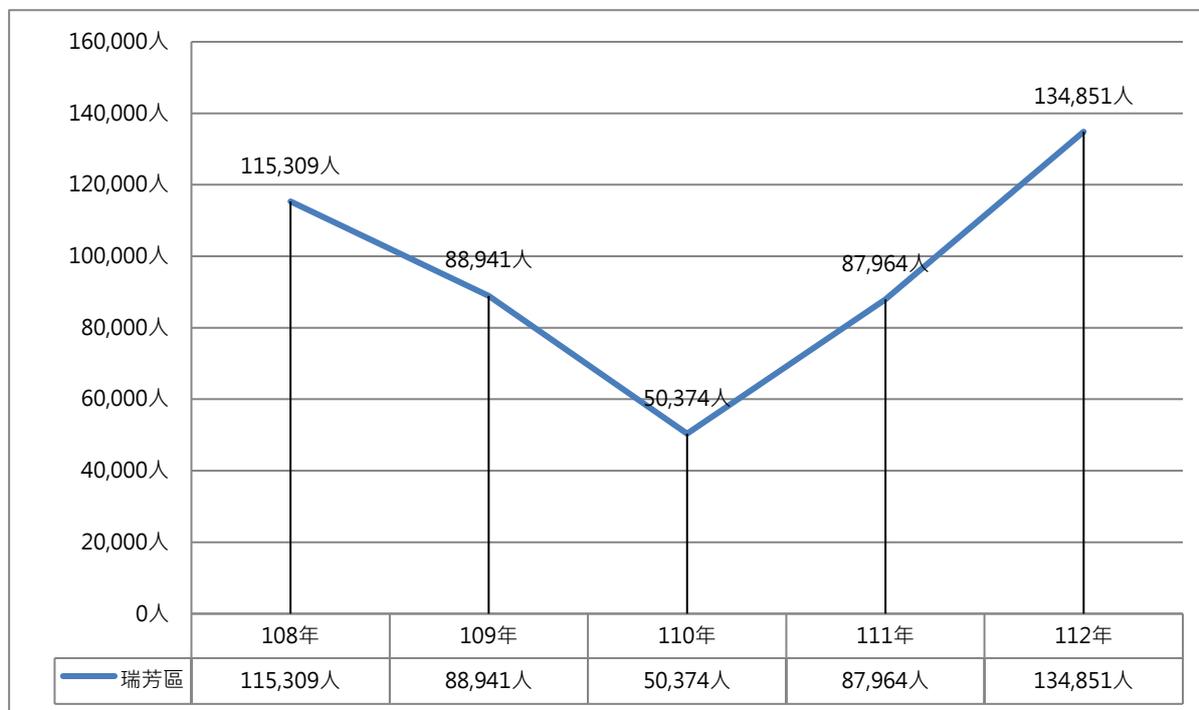


圖 1 瑞芳區住房人數成長圖(自 108-112 年度)

資料來源:台灣旅宿網

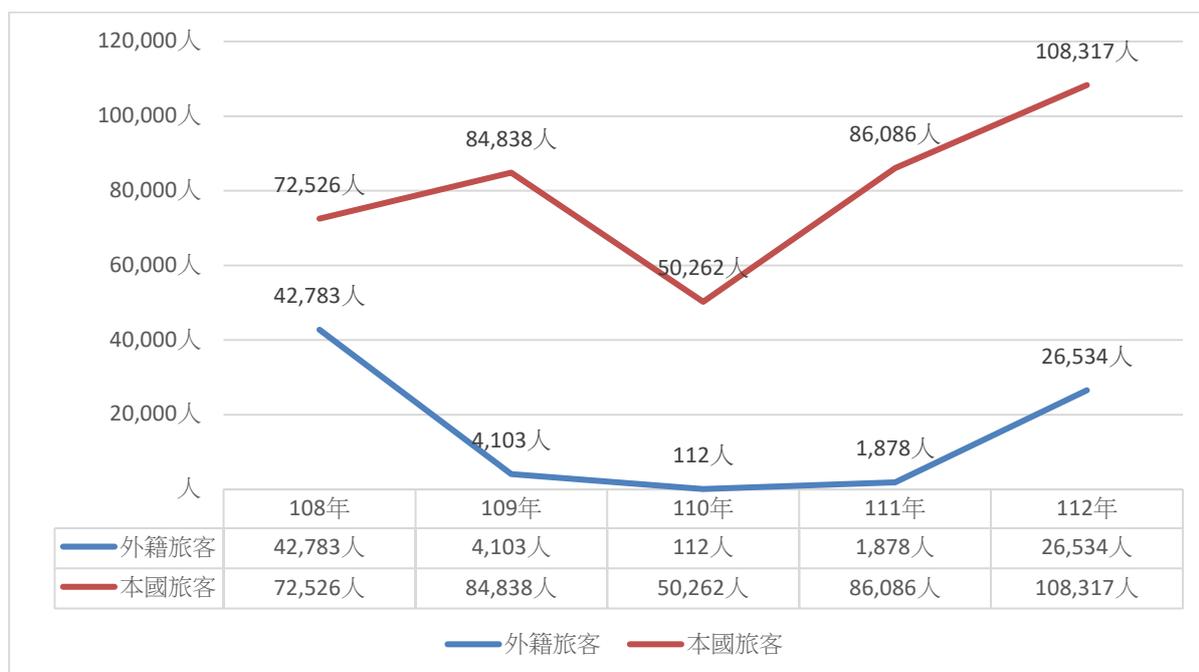


圖 2 瑞芳區外籍旅客與本國旅客人數成長圖(自 108-112 年度)

資料來源:台灣旅宿網

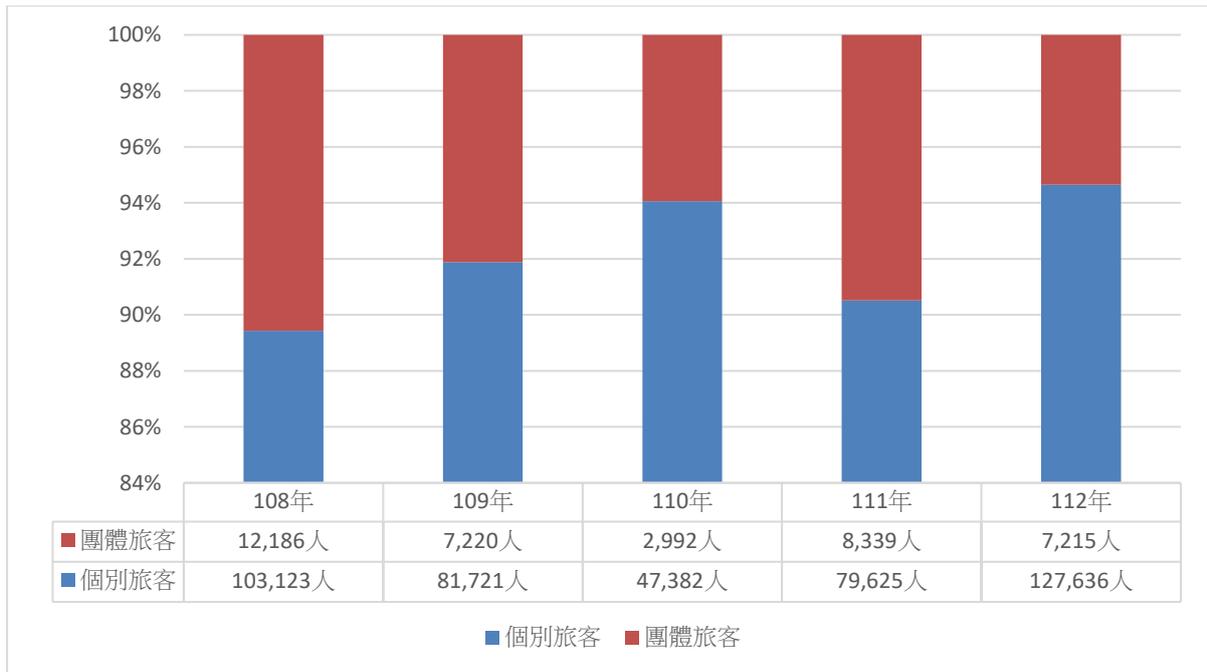


圖 3 瑞芳區團體旅客與個人旅客住房人數百分比圖(自 108-112 年度)

資料來源:台灣旅宿網

二、瑞芳區民宿住用率分析

除了對於該區旅客的分析外，再藉由探討瑞芳區民宿之業者家數、客房數、總出租客房數、客房住用數、客房住用率及平均房價等統計數據資料分析(表 2)，進而掌握該區整理觀光未來發展之全貌；就 112 年度對比於 108 年度之業者家數，5 年間成長了 21 家(↑16.53%)，客房數增加 65 間(↑16.01%)，總出租客房數增加 22,605 間(↑16.27%)，然而客房住用數增加 11,738 間(↑24.52%)，客房住用率增加 2.44%(↑7.08%)，客房平均房價增加 625 元(↑27.24%)。呈現瑞芳區住宿已回復疫情前水準，且有明顯增長。

表 2 瑞芳民宿業者住宿成長比例表(自 108-112 年度)

年度	108 年	109 年	110 年	111 年	112 年	108 年較 112 年增減比例
業者家數	127	137	140	144	148	↑ 21 家(↑ 16.53%)
客房數	406	432	441	449	471	↑ 65 間(↑ 16.01%)
總出租客房數	138,935	151,053	143,858	140,593	161,540	↑ 22,605 間(↑ 16.27%)
客房住用數	47,871	39,464	23,300	39,387	59,609	↑ 11,738 間(↑ 24.52%)
客房住用率	34.46%	26.13%	16.20%	28.01%	36.90%	↑ 2.44%(↑ 7.08%)
客房平均房價	2,294	2,224	2,251	2,598	2,919	↑ 625 元(↑ 27.24%)

資訊來源:交通部觀光署行政資訊網



圖 4 瑞芳客房住用數百分比圖(自 108-112 年度)

資料來源:台灣旅宿網

三、結論

在 112 年 COVID-19 疫情後對觀光產業的復甦，藉由新北市瑞芳區民宿相關統計數據分析，進而瞭解瑞芳區旅宿業發展現況，依據旅客入住人次及業者成長情形，整體顯示瑞芳區民宿發展趨勢為：

- (一)近年來民宿家數仍不受疫情影響，呈現微幅增加。
- (二)國內入住旅客在疫情後對觀光產業的復甦，逐年增長，且已超越疫情前水準。
- (三)國外入住旅客在疫情後對觀光產業的復甦，呈現微幅增長，但仍未回復疫情前水準。
- (四)瑞芳區入住旅客多屬個別旅客(約佔 9 成以上)。
- (五)相較於 108 年平均住宿房價，112 年平均住宿房價有明顯上升趨勢。

在後疫情時代下，隨各國陸續開放國門，配合相關的政策，觀光活動已逐漸回溫，不論是國民旅遊還是外國旅客來臺，在各項統計上都可見證。隨觀光量能逐漸增加，本局積極進行旅宿業宣傳推廣活動，另搭配本市金好住英、日、韓文等行銷影片，期提升本市或該區旅宿的國際能見度。並輔導業者在經營管理、法規配合與時俱進，以提升瑞芳區旅宿業服務品質及產業競爭力，俾利當地觀光旅遊市場更為蓬勃發展，振興後疫情時代本市觀光產業。

E. 風景區管理科

三貂嶺生態友善隧道遊客問卷性別統計分析

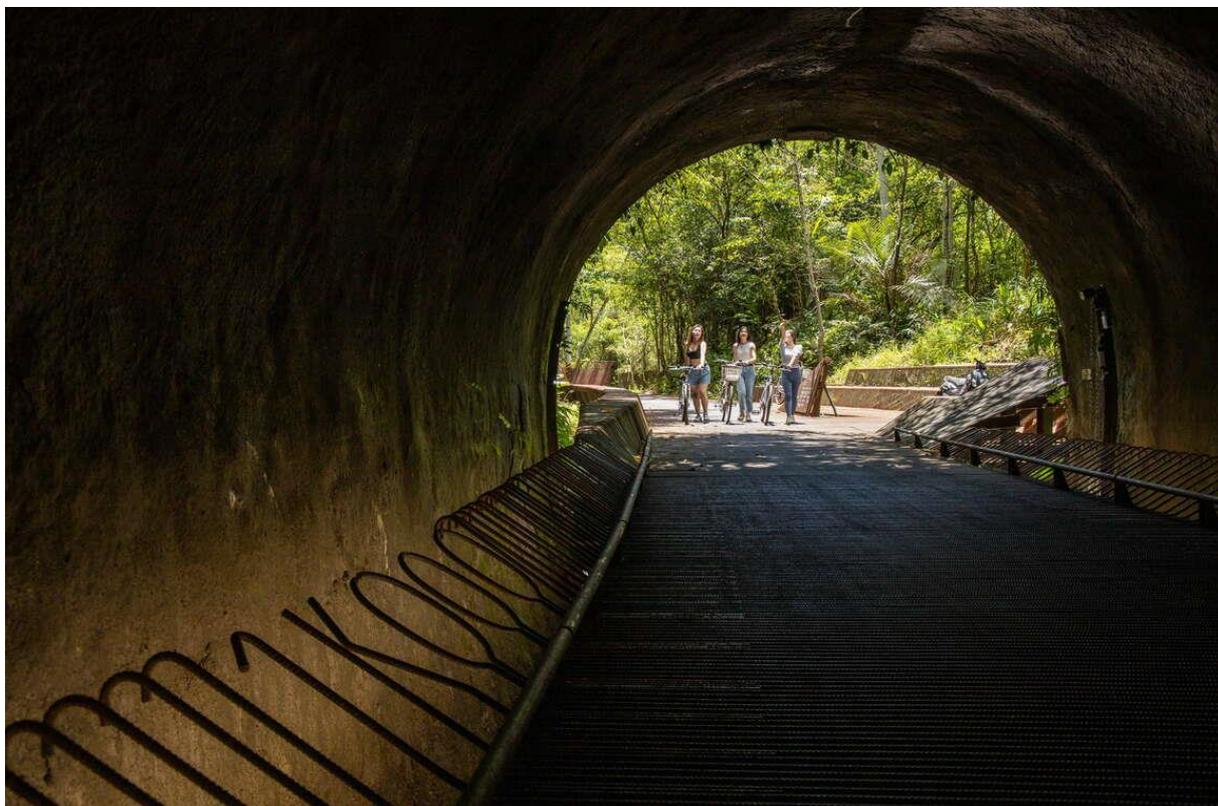
新北市政府觀光旅遊局

一、三貂嶺生態友善隧道現況描述

舊三貂嶺隧道位於新北市瑞芳區與雙溪區交界，連通牡丹至三貂嶺，原本是宜蘭縣所使用的鐵路隧道，1985 年新的三貂嶺隧道通車後遭停用封閉，被列為新北市歷史建築。歷經 30 年荒廢後轉型闢建，並於 111 年 3 月完工、10 月起正式開放，讓百年前鐵道開通、礦業運輸盛況之歷史建築重現眼前，三貂嶺生態友善隧道總長 3.19 公里，成為青春山海線低碳旅遊中最新的路線，112 年度吸引累計 210,834 人到訪遊玩。

三貂嶺隧道保有原始豐富的自然景觀，兩側經過時間累積形成的特殊鐘乳石景觀，而隧道內潮濕陰涼的環境也吸引臺灣葉鼻蝠成群棲息，以鋼筋作為主要設計元素，配合瑞芳端入口處利用水池設計讓洞口的地面積水與三貂嶺的景色形成鏡面反射倒影，打造結合歷史歲月痕跡與自然生態共存、靜謐卻充滿生命力的隧道。

隧道內燈光為避免干擾棲息於隧道拱頂的蝙蝠，採壁面反射間接照明，同時採取預約制入場機制，以平衡環境與遊憩乘載量，藉由管制機制降低人為活動對隧道內生物活動的影響，保護當地原生環境的動植物及其棲地環境，且沿途設有解說牌說明場域特色，也可預約現場導覽進一步了解三貂嶺隧道的生態與人文故事。



圖一、三貂嶺生態友善隧道

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

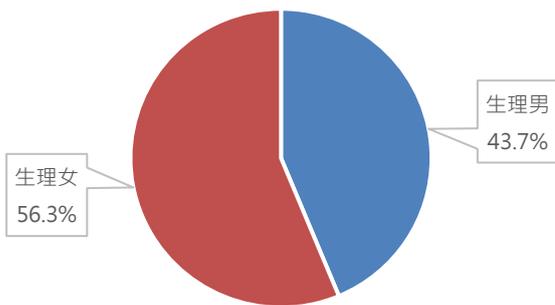
二、遊客問卷調查分析回收狀況說明

三貂嶺生態友善隧道問卷調查係運用線上問卷填列方式，將問卷 QRCode 設置於瑞芳端及牡丹端入口處，提供民眾掃描後進行填寫，同時民眾也可以在導覽人員解說完畢後進行問卷填寫，並給予導覽人員回饋。

112 年度累計到訪人次計 210,834 人，並進行隨機抽樣問卷調查，累積問卷數總計 183 份，問卷內容包含受訪者基本資料調查、是否進行導覽、對於三貂嶺生態友善隧道環境及服務人員滿意度及開放式問答等等。

(一)遊客性別及活動與同遊者分析：

根據問卷調查結果，整體女性占比 56.3%，男性占比 43.7%，填寫比例以女性具較高意願進行問卷填寫，且遊客年齡層分布於以 51~70 歲為主，其中 51~60 歲女性為多，男性以 61~70 歲為主。三貂嶺生態友善隧道到訪次數比例如圖四，62%問卷填寫者為初次到訪，且其中 36%為女性，其次為曾到訪一次者占比 30%。



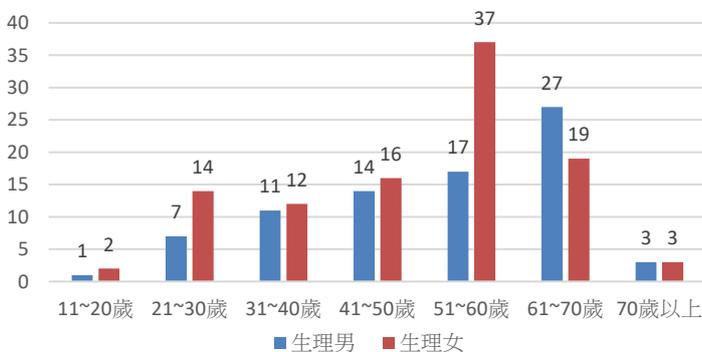
圖二、三貂嶺生態友善隧道到訪遊客男女比例

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

表一、遊客性別統計表

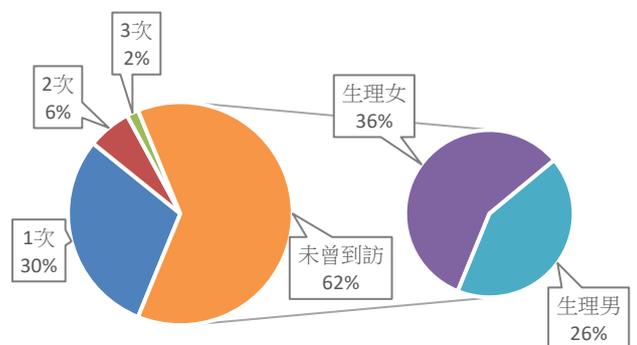
	人數(人)	百分比(%)
女性	103	56.3
男性	80	43.7
總計	183	100

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。



圖三、三貂嶺生態友善隧道到訪遊客年齡層分布圖

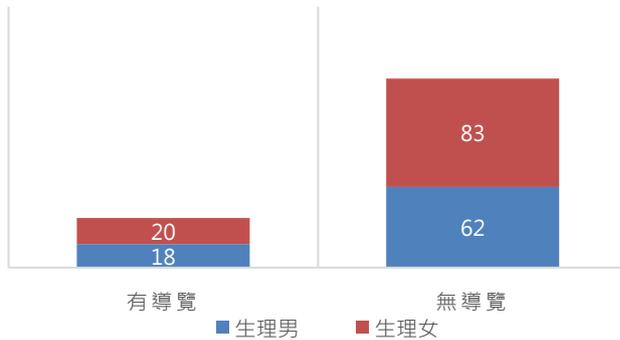
資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。



圖四、三貂嶺生態友善隧道到訪次數比例

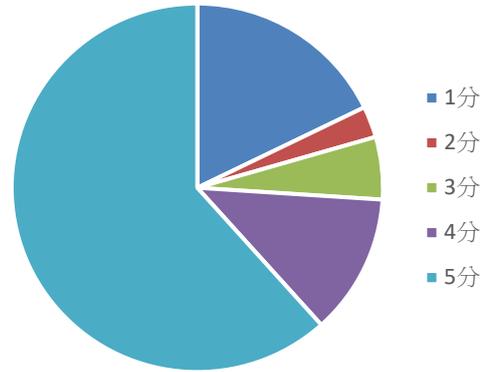
資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

三貂嶺生態友善隧道導覽活動為每日固定辦理 2 場，可於預約入場時同步報名導覽活動，若為固定時間外欲進行導覽活動，則需額外進行申請。參加本次友善隧道導覽活動男女分布如圖五呈現，雖參與導覽活動人數較少，然而由導覽人員滿意程度調查(圖六)及最後一部份開放式問答中可知，有參與導覽民眾多有紀錄導覽人員姓名並給予滿意及正面評價回饋。



圖五、是否參加本次友善隧道導覽活動男女分布

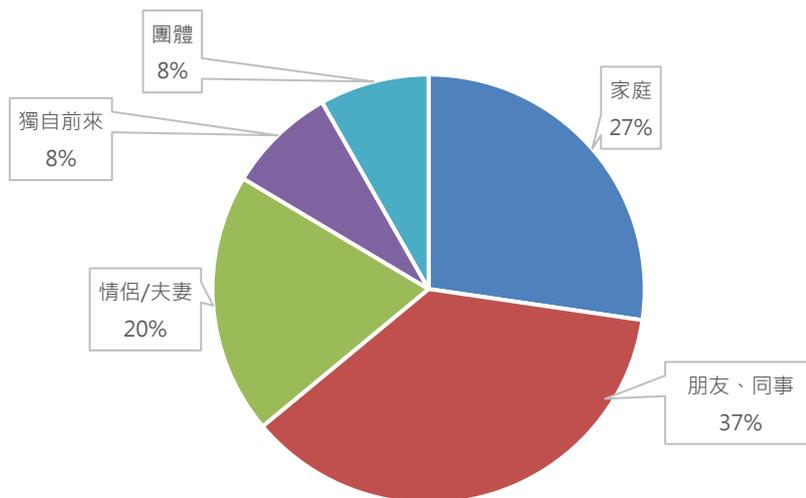
資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。



圖六、導覽人員解說滿意程度

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

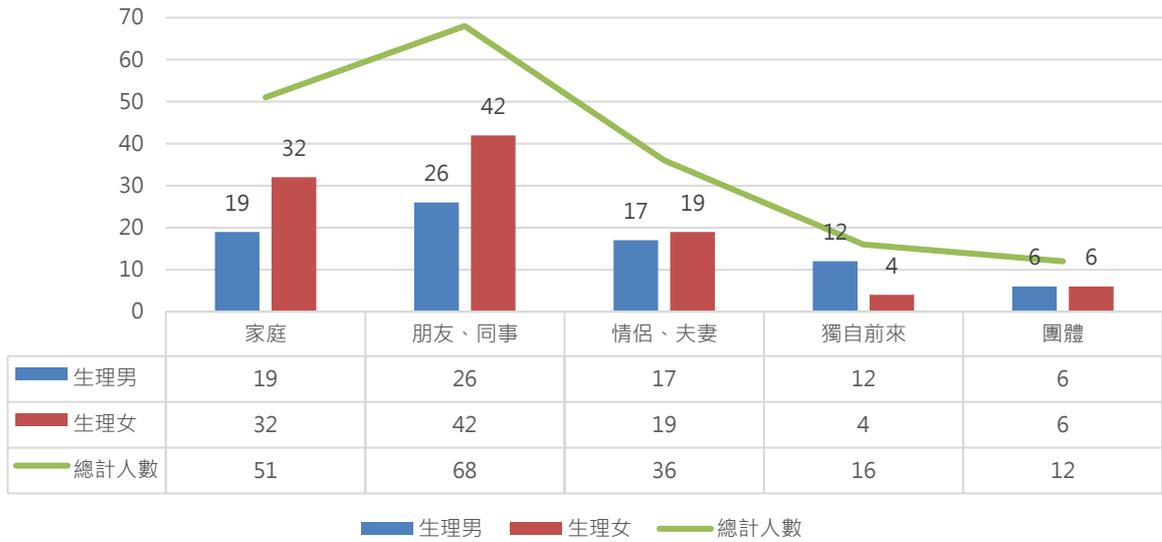
根據造訪三貂嶺生態友善隧道同遊者調查圓餅圖所示，有 37%受訪者與朋友、同事一同前來、27%為家庭出遊、20%為情侶或夫妻同遊，由此推斷目前累積問卷數較少原因可能為團體出遊時僅一人代表進行問卷填寫，又統計問卷中女行佔多數比例可能原因為情侶或夫妻及家庭活動時，較多由女性進行填寫。



圖七、造訪三貂嶺生態友善隧道同遊者調查

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

表二、造訪三貂嶺生態友善隧道同遊者調查

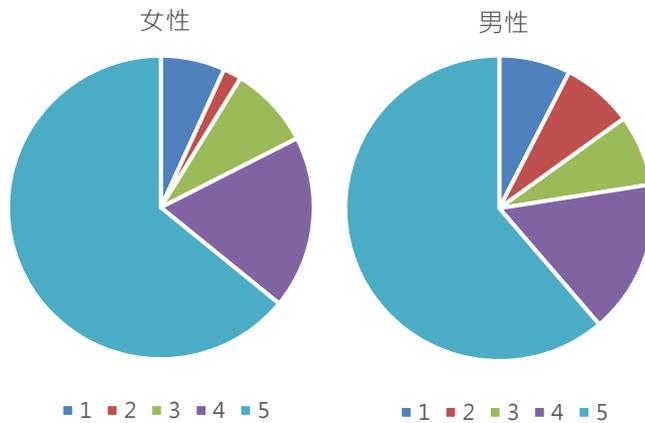


資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理

(二)遊客滿意度分析:

有關三貂嶺生態友善隧道問卷調查滿意度調查部分，主要收集有關本場域之環境清潔滿意度、服務人員滿意度、動線路標指示滿意程度等，作為本局對於場域遊憩品質維持及加強之指標。

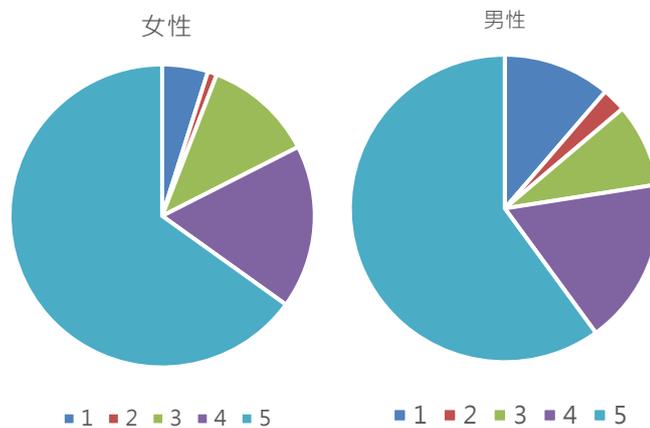
清潔滿意度調查部分調查結果如圖八，整體滿意度平均分數為4.24(滿分為5)，女性滿意度平均 4.31、男性 4.16，配合開放式問答回答指出，分數給分較低民眾部分原因為未意會入口鏡面水池之用途，或認為周邊自然生長之植被應加強人工修剪，且部分受訪者認為公廁部分應提供消毒設備供民眾使用，管理層面能調整修正之處後續已加強改善相關問題，以提升公共設施環境品質及民眾對於環境清潔的滿意程度。



圖八、清潔滿意度調查

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

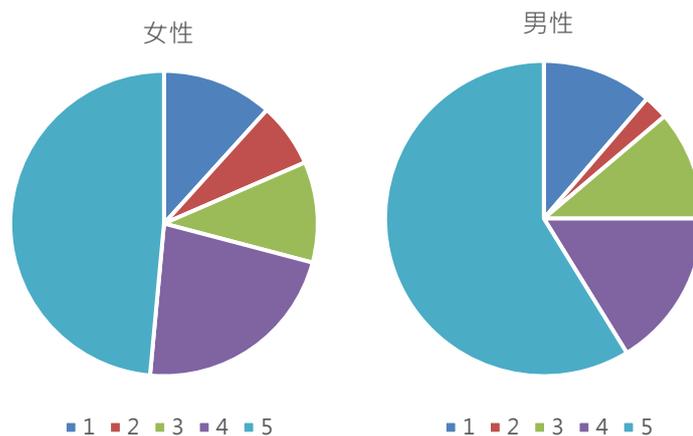
三貂嶺生態友善隧道提供服務內容包含預約入場認證、三貂嶺旅遊諮詢等服務，圖九呈現受訪者對於服務人員滿意度，平均分數為 4.26(滿分為 5)，女性平均滿意度為 4.37、男性平均 4.13，惟服務滿意度主要係民眾針對隧道預約入場制度具有疑慮而反映於本項指標，相關意見民眾多反應於開放式問答中，然也有多數民眾給予當天服務人員服務良好之反饋。



圖九、服務人員滿意度調查

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

對於動線路標指示滿意程度，平均分數為 3.98(滿分為 5)，女性滿意度平均 3.89、男性滿意度平均 4.14，本項目為整體滿意度調查中分數較低者，原因為多數民眾反應火車站往三貂嶺生態友善隧道沿路無指標或指標不明顯、集合地點標示不清及動線指標系統不夠直觀等等，故給予分數較低，後續針對本項目，與各局處共同持續進行指引優化措施。



圖十、動線路標指示滿意程度

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

(三)旅客反饋及建議事項:

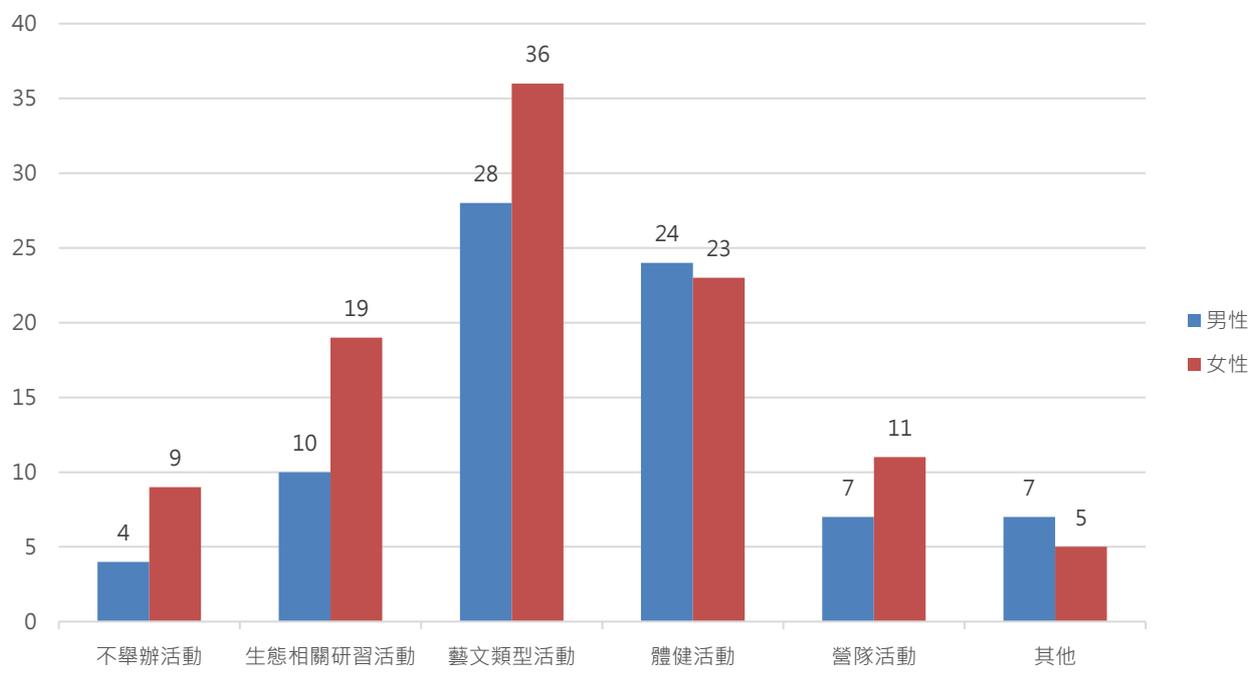
三貂嶺生態友善隧道問卷中提供開放式問答區，並提問請受訪者勾選希望可於本

場域辦理的活動類別，欲了解民眾想像中本場域可提供或進行之活動，由圖十一、希望三貂嶺生態友善隧道辦理活動類別統計圖呈現，有 23% 民眾認同三貂嶺生態友善隧道所著重之人為活動與自然生態共存，故希望本場域不額外增加人為活動，或提供以靜態為主的生態相關研習，例如進入隧道前的簡短介紹、生態保育教育講習等，使造訪民眾可以更了解在地生態環境，並給予在地物種充分自然、無干擾的空間。

此外，多數人選擇可於本場域辦理藝文類相關活動，例如藝術展覽、戲劇演出等，更加豐富場地的藝文性，也可以得到更多元且豐富的遊憩體驗；其次也有部分民眾認為可以辦理體健活動，例如健走類體育活動，目的係為活絡場地的動態性。

由開放式問答區中多名民眾給予正向回饋，認同從生態友善隧道中所感受及導覽活動中所學習到的生態教育，並表示願意再訪、推薦給其他人前來體驗，同步也反應認為本場域即便有進行人數管制，然而還是認為喧嘩聲音過大、自行車騎乘時所製造之聲響過大等問題，顯示大眾對於蝙蝠、生態環境保護的關心；也有另一方民眾以遊憩導向觀點出發，表示對於預約制度的疑慮，認為應簡化申請流程、開放更多人數入園等，增加三貂嶺生態友善隧道的可及性及開放性。

本局後續對本案場進行增設告示牌、入園前宣導、生態監測作業及保全人員管制等措施，以維持環境遊憩體驗品質，並加強對於三貂嶺隧道內的生態環境之保育及維護，開放適量民眾造訪同時降低對生態環境的干擾，以維持三貂嶺友善隧道的環境乘載量。



圖十一、希望三貂嶺生態友善隧道辦理活動類別統計

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理

三、應用深化:

根據三貂嶺生態友善隧道問卷調查以隨機抽樣、線上填寫的方式進行問卷累積及分析，除了方便旅客填寫資料外有助收集大數據資料和推廣無紙化效益，由結果可顯示名眾對於本場域不同的想法，有著重觀光遊憩面，也著重於對生態保育的關心。

本局透過問卷調查了解民眾不同的想法以及希望改善之事項，進行對於維護管理環境品質及服務提供水準維持的依據，持續滾動式優化管理作為，也能做為場域未來發展的參考資料，對目前也可以維持環境乘載量及提高社會乘載量，使到訪民眾獲得良好遊憩體驗的同時，保育好當地的生態環境，未來增進遊客來訪滿意度及提升重遊率而努力。

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。



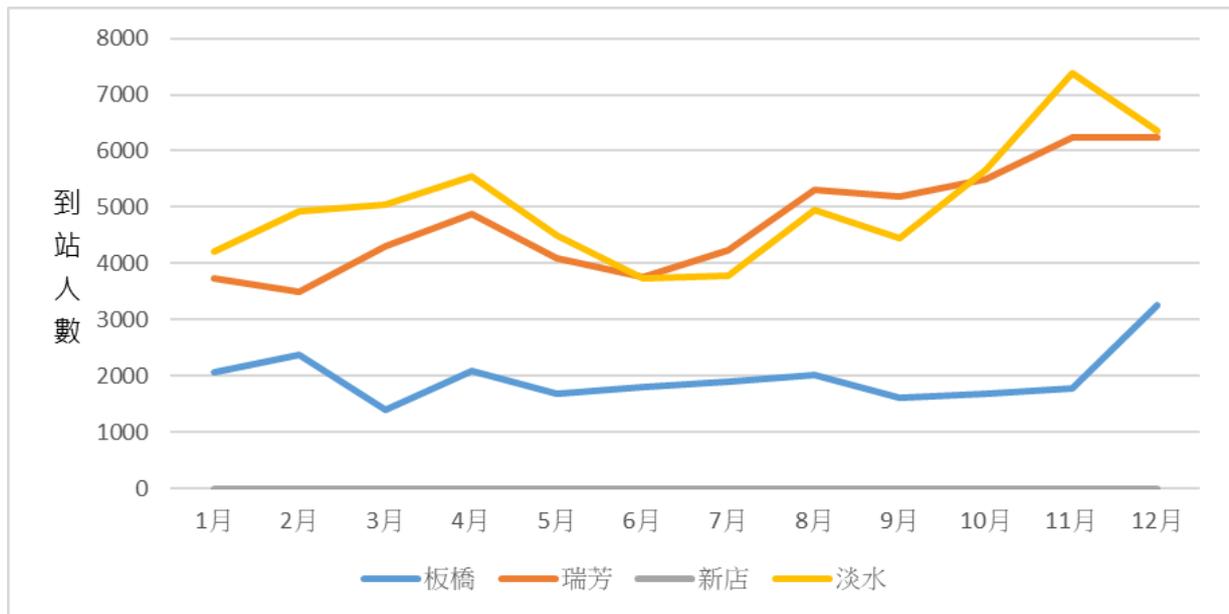
圖一 新北市政府觀光旅遊局所屬旅遊服務中心諮詢服務

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

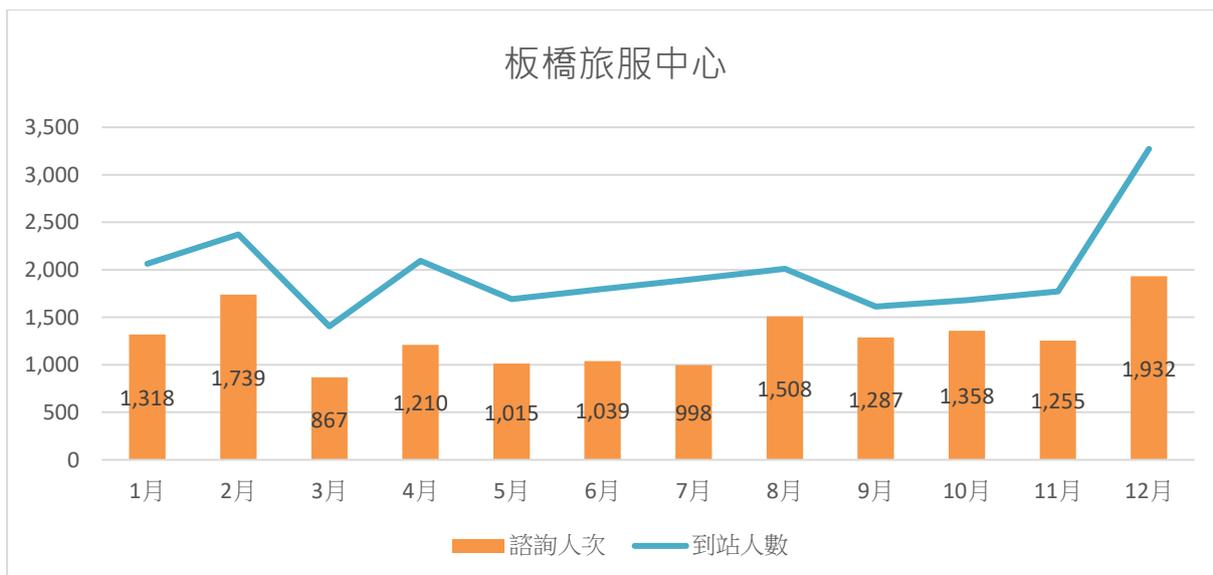
資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

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。

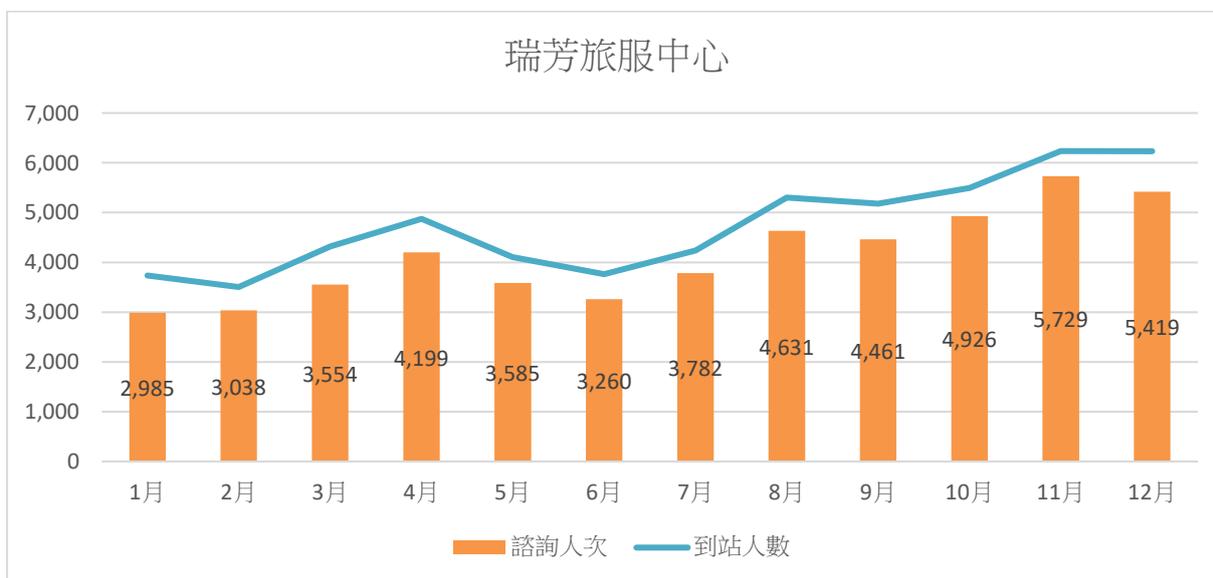
112 年板橋旅服中心的諮詢人次共計 15,526 人，平均每月諮詢人次為 1,294 人。若以各月份來看，12 月份的諮詢人次最多，達 1,932 人，主要原因是許多遊客於該段時間詢問有關本局辦理之新北歡樂耶誕城活動資訊諮詢人次最少之月份則為 3 月份，僅 867 人，主要原因可能為 3 月份無連續假日，到站人數較少進而導致諮詢人數亦會較少，如圖三所示。



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。

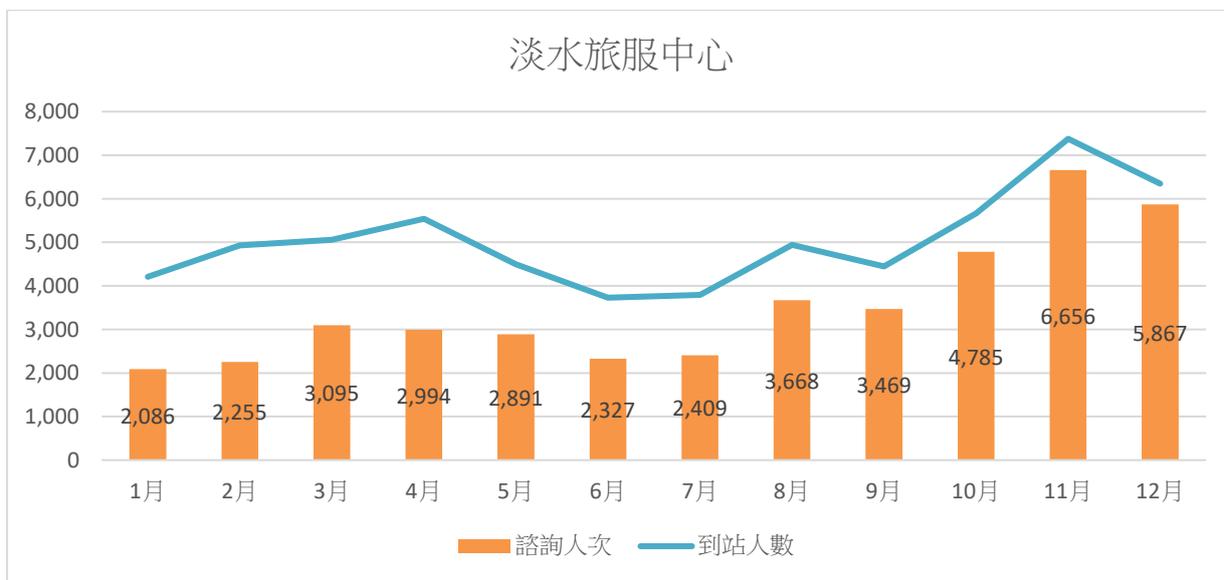
112 年瑞芳旅服中心之諮詢人次共計 49,569 人，平均每月諮詢人次為 4,131 人，其中又以 11 月的諮詢人次最多，達 5,729 人，諮詢人數最少之月份則為 1 月份，僅 2,985 人。從圖四來看，諮詢人次有逐月遞增之趨勢，若與到站人數一起觀察，可發現因有越來越多的遊客至瑞芳風景區與周邊景點遊玩，使到站人數逐月增加，進而帶動諮詢瑞芳風景區與周邊景點各項資訊之人次有所增加，如圖四所示。



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。

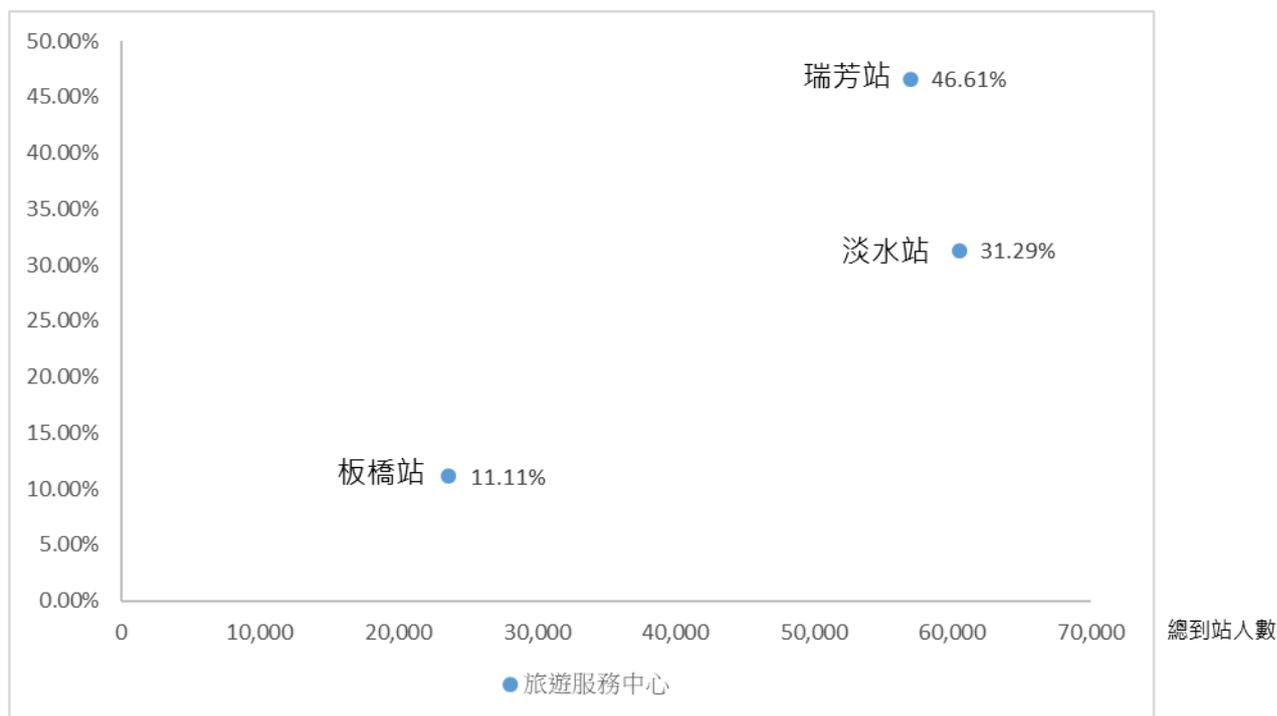
綜上資料顯示，板橋旅服中心周邊如舉辦大型活動會使諮詢人數上升，故如辦理新北歡樂耶誕城之12月，即為該站重點服務月份。而瑞芳及淡水旅服中心因疫後觀光帶來之人潮，使旅服中心周邊景點遊客數仍在持續增加，以至於諮詢人次有逐月上升之趨勢，未來可持續觀察過去歷年各月份之諮詢人次數量，以評估出重點服務月份。

(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。

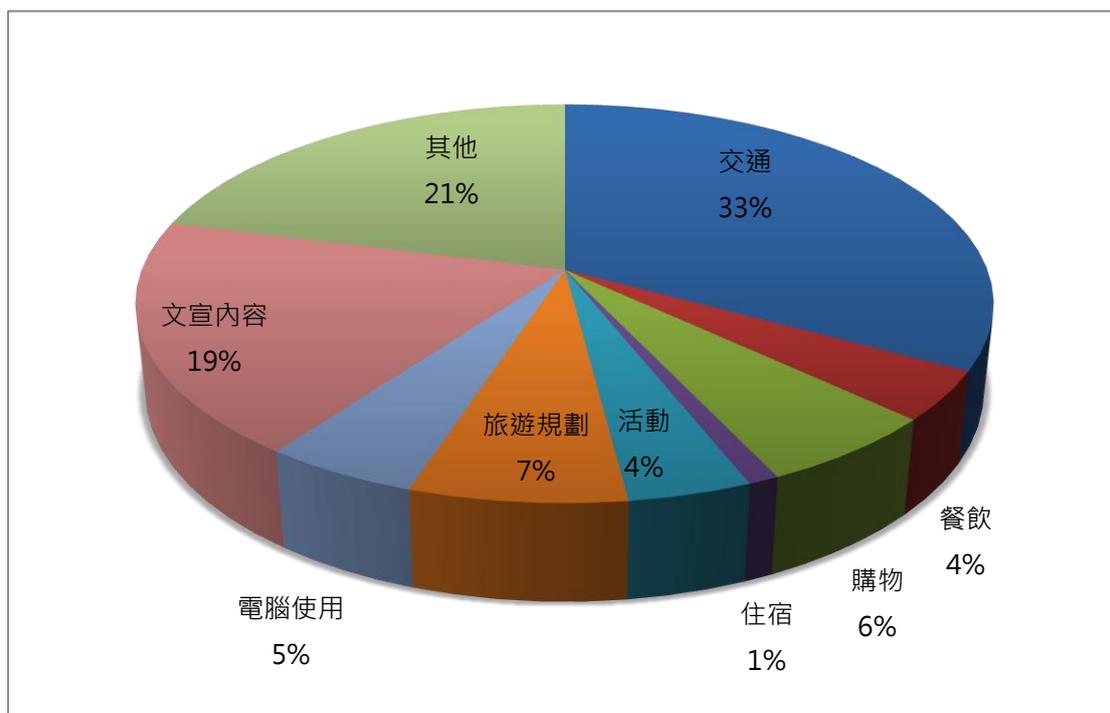
附註：新店旅遊服務中心 112 年因故暫停營運。

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。

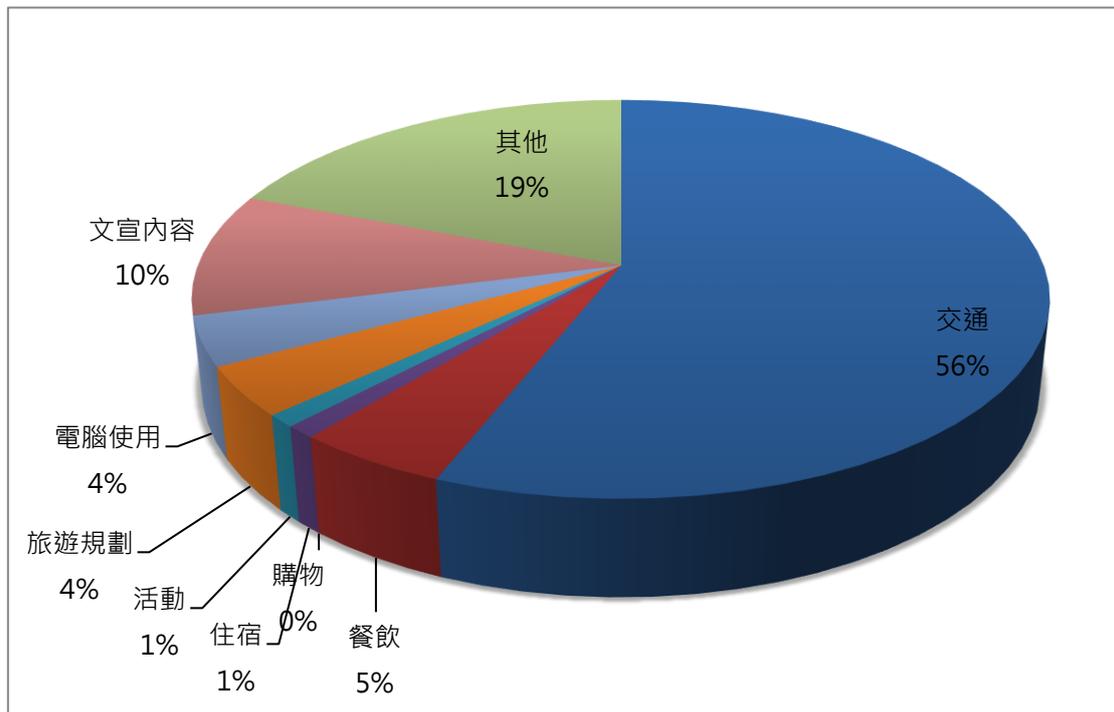


圖七 112 年板橋旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖

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。

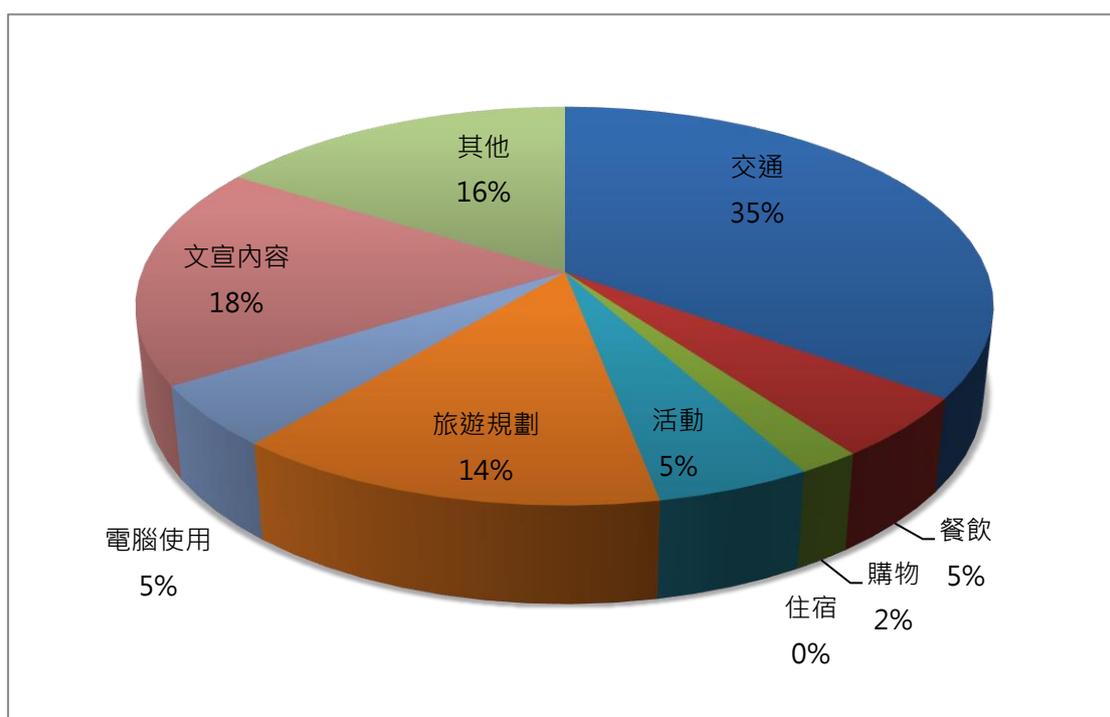


圖八 112年瑞芳旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖

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。

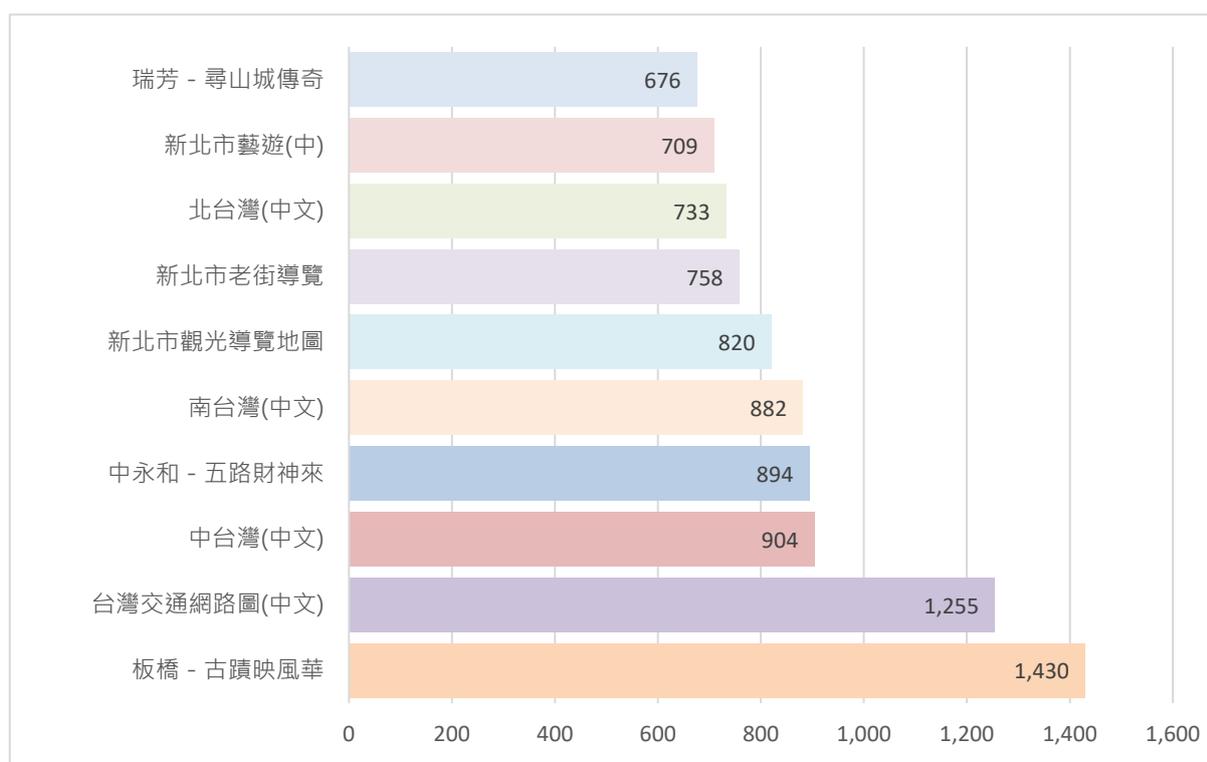
四、各站摺頁領取統計數據

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路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路資訊，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。



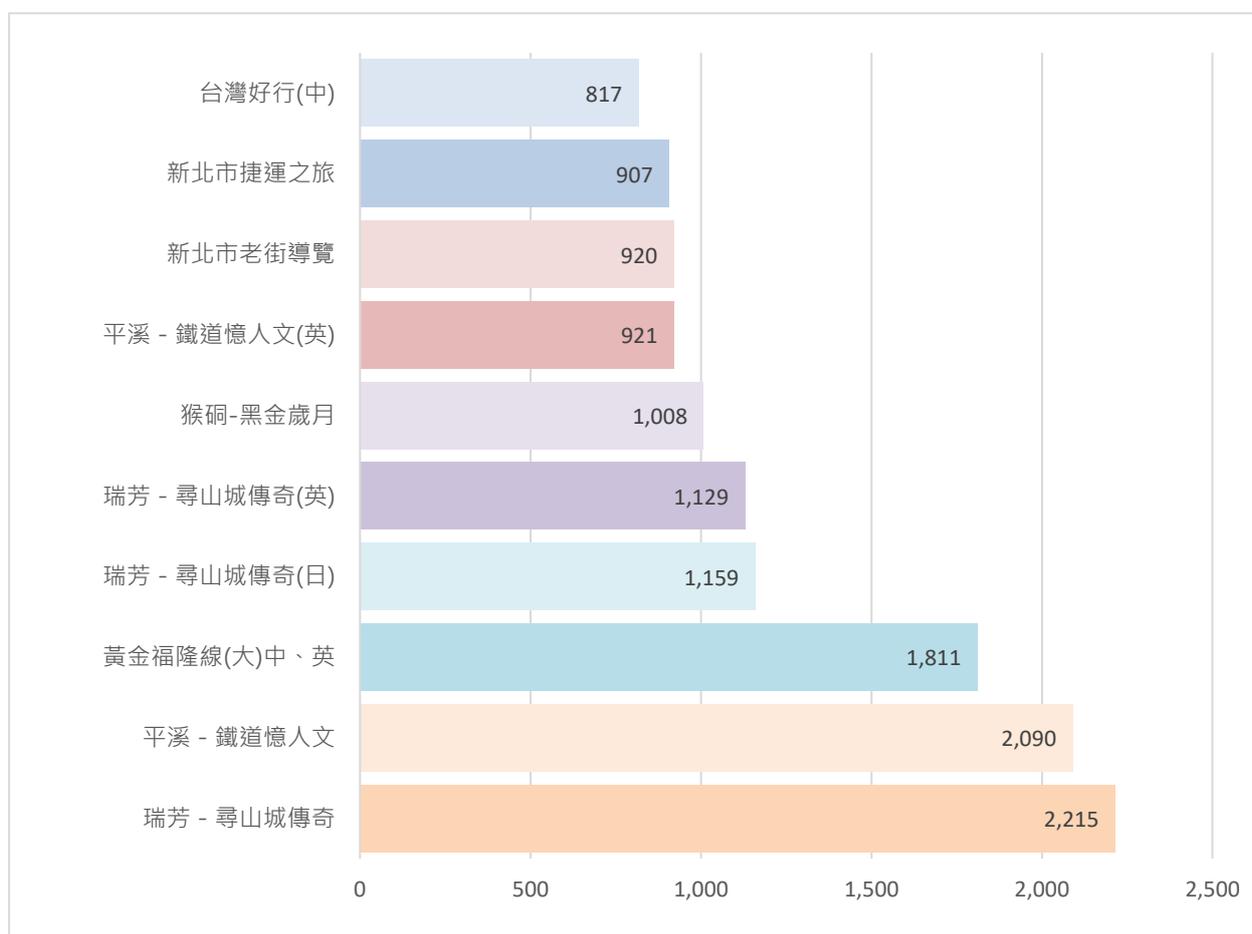
圖十 112年板橋旅服中心索取數量前十名摺頁

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。



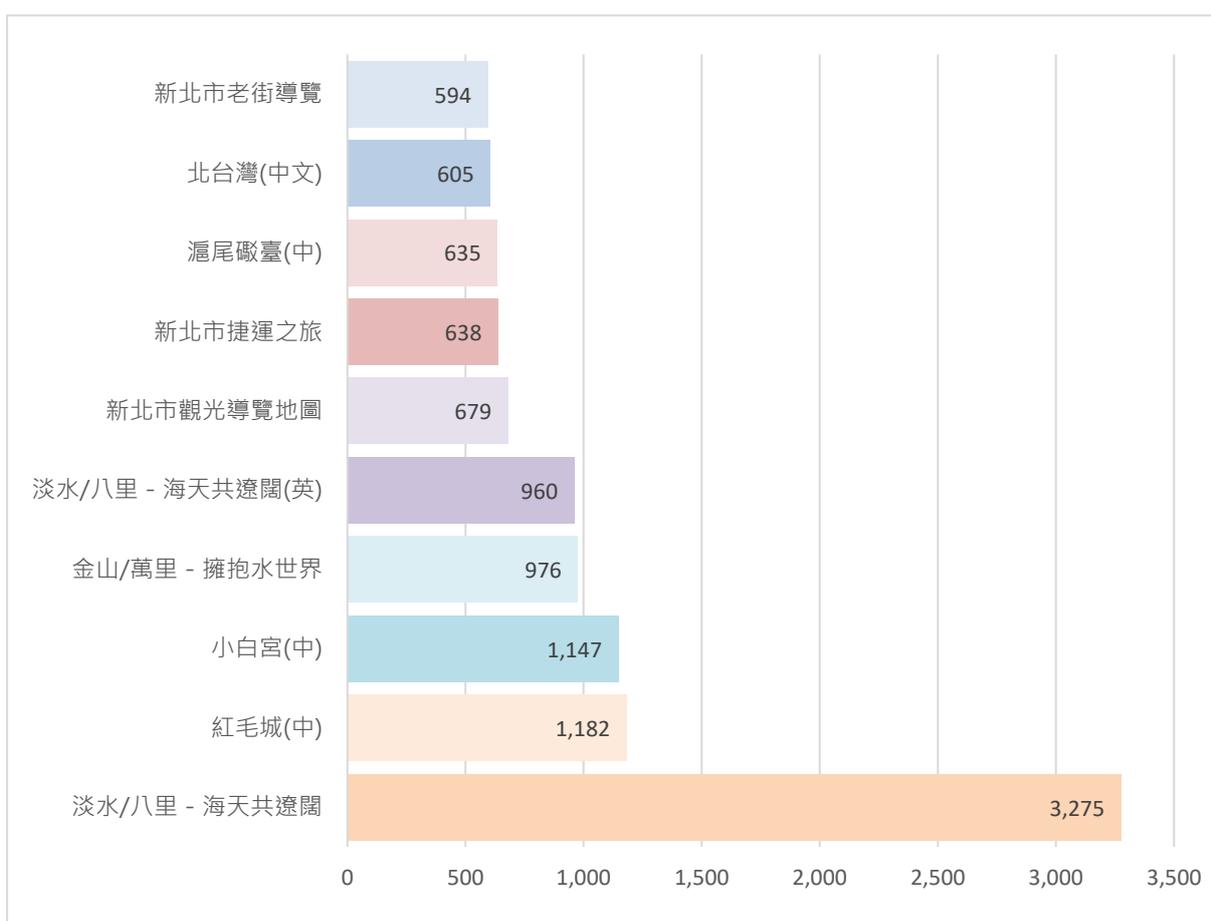
圖十一 112年瑞芳旅服中心索取數量前十名摺頁

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。

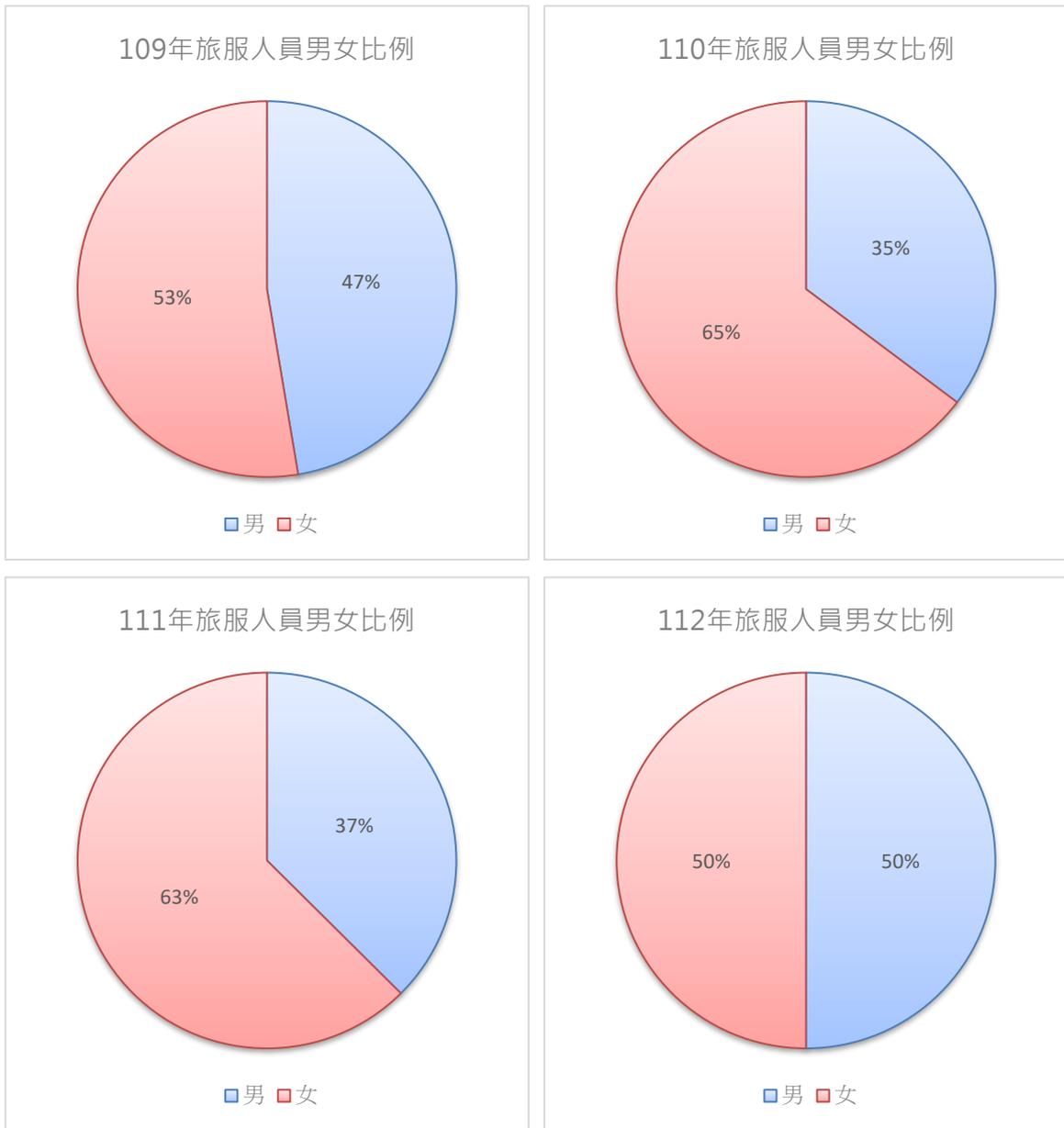
五、各站旅服人員男女比例統計

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。

新北市風景特定區遊客中心及旅遊服務中心服務人員性別分析

新北市政府觀光旅遊局

一、新北市風景特定區現況描述

本科目前轄管之新北市風景特定區包含瑞芳、十分、烏來等區，其涵蓋範圍廣大，且到訪遊客眾多，為服務本市風景特定區到訪遊客，有遊客中心及旅遊服務中心服務人員之需求。瑞芳、十分、烏來等區作為新北市重要的觀光景點，每年都有大量的本國及外國遊客到訪，遊客中心及旅遊服務中心做為第一線服務人員，將大大影響遊客的旅遊體驗及再訪意願。

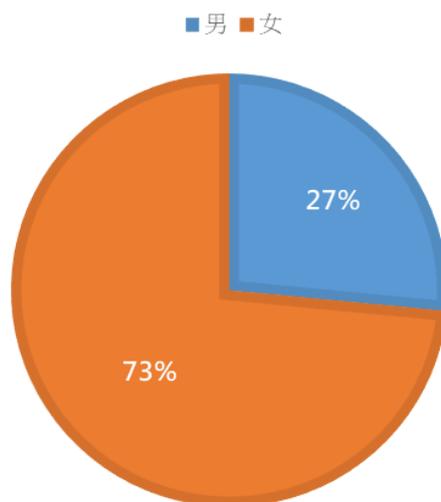
數據顯示，遊客中心及旅遊服務中心服務人員之女性比例較高，本文將進一步分析統計資料，於服務人員招募上將男女比例提升至趨於平衡，縮小遊客中心及旅遊服務中心服務人員性別落差並落實性別平等之觀念。

二、新北市風景特定區遊客中心及旅遊服務中心服務人員性別性別分析

(一) 服務人員性別與年齡分析

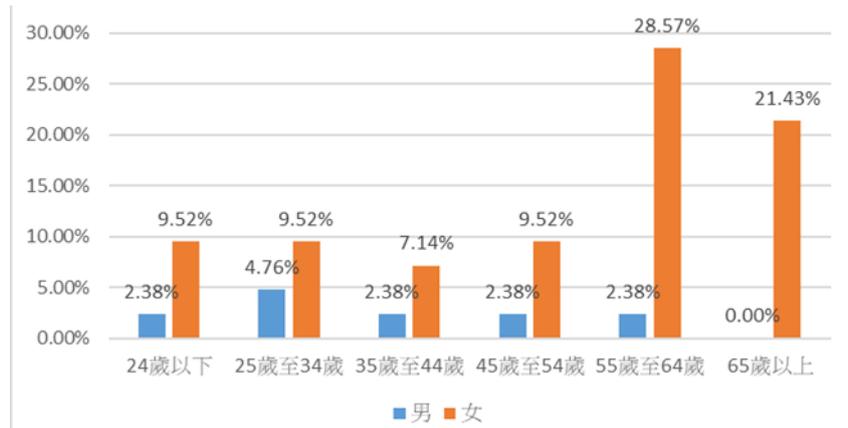
根據新北市旅服暨遊客中心服務人員名冊調查，以圖一來看服務人員男女比例女性為 73%，男性為 27%，由上述資料得知目前服務人員性別比例懸殊，女性較男性多出許多。

以圖二來看遊客中心及旅遊服務中心服務人員其中以 55 至 64 歲女性最多，其次為 65 歲以上女性，以年齡層區分服務人員族群，女性都較男性來的多。且 65 歲以上男性服務員數為 0，男性服務人員以青壯年居多，未來可設計配合學校實習等方法引進年輕學子，降低服務人員年齡層，提升男性服務員人數，平衡服務人員性別比例。



圖一 遊客中心及旅遊服務中心服務人員男女比例

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。



圖二 遊客中心及旅遊服務中心服務人員年齡分布

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

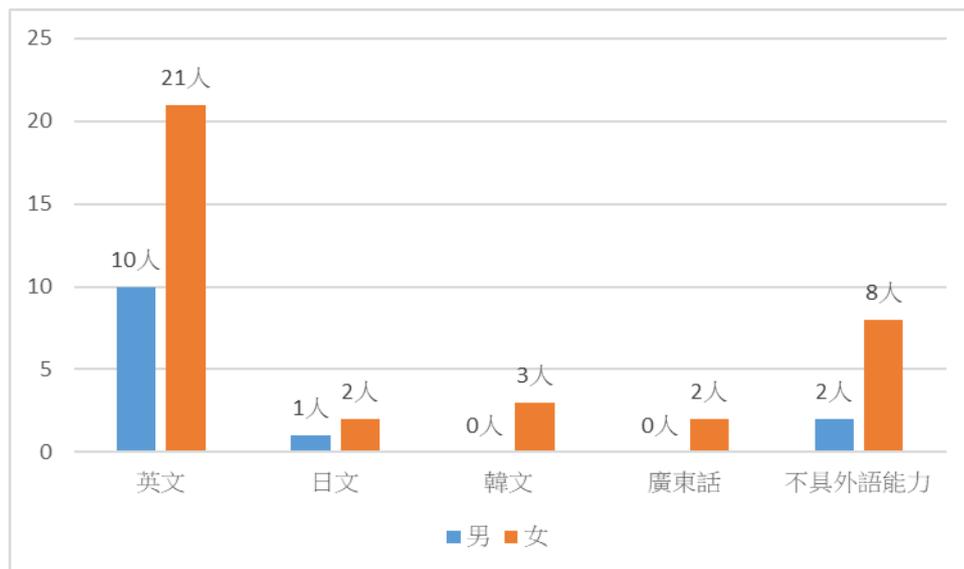
(二) 服務人員外語能力統計

新北市風景特定區有許多外籍遊客，遊客中心及旅遊服務中心服務人員之外語能力能協助遊客迅速解決疑問，以表一及圖三來看多數服務人員只具備一項外語能力，並以英文居多。各風景區日韓遊客人數日漸增多，提高服務人員之外語能力成為不可忽視的目標，建議未來可提供外語課程服務人員進修，另設置外語專線，於服務人員對應外國遊客有困難時，由專人提供服務。

表一 遊客中心及旅遊服務中心服務人員外語能力統計

	英文	日文	韓文	廣東話	不具備外語能力
男	10人	1人	0人	0人	2人
女	21人	2人	3人	2人	8人

資料整理：新北市政府觀光旅遊局。



圖三 遊客中心及旅遊服務中心服務人員

資料整理：新北市政府觀光旅遊局。

三、促進性別友善之規劃及目標

(一) 改善建議

經上述統計分析數據可發現，新北市風景特定區遊客中心及旅遊服務中心服務人員之男女比例落差明顯，且多數服務人員年紀偏大，服務人員最多的年齡層為 55 至 64 歲，此年齡層的人身體機能逐漸下降，若逢連假及春節期間遊客眾多，易有服務品質不穩定之問題出現。若能透過機關實習的措施引進年齡層較低，活力較充足之年輕服務員，為可努力的方向之一，且透過分析統計，青壯年之服務員性別分布較為平均，此舉可增加工作人員之性別比例趨近平等之可能。

由上述分析統計可發現目前新北市風景特定區遊客中心及旅遊服務中心服務人員之外語能力略顯不足，若能舉辦課程提供服務人員進修之機會，並透過設置外語專線提供即時性得服務，將為各風景區帶來更好的服務品質，提升遊客的旅遊體驗。

(二) 應用深化

為落實上述改善建議，經討論評估後提出二執行方案，如表二，方案一為「創造性別友善工作環境」，即舉辦教育訓練，提升全體服務人員性別友善等觀念，應徵時以工作適切度作為考量，排除女性較適合服務人員之觀念；方案二為「提升對外國遊客之服務品質」，即提供外語進修課程及外語考核通過獎勵，激勵服務人員提升自身能力，除此之外設置外語專人服務專線，廣泛宣達給各風景區服務人員，提供外國遊客最即時的服務，提升旅遊品質。

表二 新北市特定風景區遊客中心及旅遊服務中心性別友善提案表

	方案一	方案二
方案名稱	創造性別友善工作環境	提升對外國遊客之服務品質
方案內容	舉辦教育訓練，提升全體服務人員性別友善等觀念，應徵時以工作適切度作為考量，排除女性較適合服務人員之觀念。	1.提供外語進修課程及外語考核通過獎勵，激勵服務人員提升自身能力。 2.設置外語專人服務專線，廣泛宣達給各風景區服務人員，提供外國遊客最即時的服務，使女性遊客降低語言不通時求救不易之可能。
辦理成本	教育訓練及講師費用	外語進修課程及激勵獎項
預期效益	提升工作環境，團隊氛圍建立，旅客觀感較佳	提升遊客好感度，加深旅遊印象，使其能夠重複到訪。

(三) 計畫之執行、評估與監督

本計畫決議以方案一「創造性別友善工作環境」及方案二「提升對外國遊客之服務品質」同步進行，並由本局風景區管理科執行，本局將持續提倡性別平等觀念，提升旅遊環境水平。

F. 秘書室

112 年結好果耶誕樹創意普渡觀光行銷效益分析

一、前言

新北市政府於112年8月30日在新北市市民廣場舉辦中元普渡祭典，由市長率市府各機關首長及員工一同祭拜，祭典中各機關會自備供品共襄盛舉，祈求安居樂業、國泰民安、風調雨順，新北市政府觀光旅遊局(下稱本局)延續111年以創意普渡祈福品營造亮點之構想，除了單純準備及擺放供品參與外，融合機關年度特色觀光品牌活動「新北歡樂耶誕城」與常見普渡商品「可樂果」，手工打造出獨一無二的「結好果耶誕樹」，祈願百事可樂都有好收穫，新北觀光大發利市，也作為年底「新北歡樂耶誕城」活動之暖身；另藉由新聞稿及社群媒體發布訊息，創造話題，同時推廣新北觀光旅遊。本篇統計分析就112年度本局以創意「結好果耶誕樹」作為普渡供品之一，所帶來之行銷效益進行分析，作為日後類似場合參照運用營造亮點之參考資訊。

二、行銷效益分析

(一)網路新聞露出

本局於112年8月30日中元普渡當日發布「普渡拜『結好果』耶誕樹 百事可樂都有好收穫」新聞稿，主要內容包含本局透過團隊腦力激盪將年底「新北歡樂耶誕城」與有「有拜有好結果」之意的零食可樂果結合，由同仁手工打造2座一紅一綠「結好果耶誕樹」，在普渡祭典祈願百事可樂都有好收穫，新北觀光大發利市，並提及新北有各項活動、持續優化景點設施及「新北歡樂耶誕城」活動籌備中等資訊，邀請民眾來新北旅遊，感受觀光活力與魅力。

查詢該則新聞稿或議題計有1則平面媒體及8則網路新聞露出，另yahoo!新聞入口網站亦有露出其中2則報導：

平面媒體部分，參考財團法人台灣網路資訊中心「2023年台灣網路報告」資料，以台灣111年12月18歲以上人口數19,832,467人、民眾自傳統紙本報紙或雜誌獲得新聞來源比例為3.45%，再參考世新大學「2022台灣媒體可信度與影響力調查」資料，民眾最常閱讀的紙本報紙中前三名為自由時報41.9%、聯合報25.9%及中國時報11.9%，估算本議題於中國時報紙本報紙露出可觸及人次(假設數據內所有人數皆有閱讀該紙本報紙並皆有瀏覽本則露出)約為81,422人次(19,832,467*3.45%*11.9%)。

表一：平面媒體露出統計表

序號	平面媒體名稱	標題
1	中國時報 A9 新北金馬新聞	新北市府普渡 結好果樹祈好收穫

表二：網路新聞露出統計表

序號	網路新聞名稱	標題
1	中時新聞網	侯友宜普渡祈平安 大包乖乖寫願望「戰爭、災害不要來」
2	風傳媒	創意滿分! 普渡拜「結好果」耶誕樹 百事可樂人人都有好收穫
3	中華新聞雲	普渡拜「結好果」耶誕樹 百事可樂都有好收穫
4	台灣好報、yahoo!新聞	普渡拜「結好果」耶誕樹 百事可樂都有好收穫
5	民眾新聞網、yahoo!新聞	創意供品 新北觀旅局「結好果耶誕樹」祈願百事可樂
6	台灣TB 新聞網	中元普渡祭品展創意 觀旅局「結好果」耶誕樹超吸睛
7	引新聞	新北市府舉行中元普渡祭典 部分供品由社會局捐贈弱勢家庭
8	大成報	112 年中元普渡祭典 侯友宜祈求颱風不要來、登革熱無影蹤

網路新聞部分，參考創市際雙週刊第 241 期(2024 年 3 月 15 日)「ARO/MMX 觀察-新聞媒體 Digital/Social 排名」內資料，露出本議題之網路新聞「中時新聞網、風傳媒及 yahoo!新聞」15 歲以上網友單月不重複造訪人數等數據，估算可觸及人次約為 3,544 萬人(假設數據內所有用戶皆有使用該網路媒體並皆有瀏覽本則新聞，且不扣除不同新聞媒體間可能之重複觸及人次)如下表：

表三：網路新聞可觸及人次估算表

序號	網路新聞名稱	單月不重複造訪人數
1	中時新聞網	1,027.5 萬人
2	風傳媒	875.5 萬人
3	yahoo!新聞	1,641 萬人
合計		3,544 萬人次 (不扣除重複觸及)

本議題內容具創意及話題性，而獲媒體主動發布露出，於未支付任何費用下，即有可能達到上述觸及人次，另參考戰國策集團網站資料，估算新聞稿撰擬及網路新聞發佈所需費用約 7.6 萬。此外，截至 113 年 4 月 22 日，各大網路入口平台搜尋關鍵字仍可見新聞露出訊息，故本次既樽節經費又達到頗佳之行銷推廣及延續性效益。

(二)社群媒體露出

本局於 112 年 8 月 30 日中元普渡當日於既有經營之具百萬以上追蹤者之「新北旅客」臉書粉絲專頁發布貼文，共有 180 人按讚、9 則留言及 4 次分享。

參考經理人月刊網路資料中所載，根據美商艾比傑媒體行銷公司「WAVE 7」2014 年社群大調查白皮書，可以透過設定公司品牌價值，將社群互動結果換算成行銷價值，該公司提供互動內容與市場高/低參考值(如表四)，計算二者之平均後，僅參考該市場平均值及可得知之數據估算本則貼文之行銷價值，新增 180 個讚*11.5+4 次分享*87.5+9 則留言(討論)*87.5=3,208 元。

表四：社群互動結果換算行銷價值參考表

互動內容	市場低值	市場高值	市場平均值
讚	8	15	11.5
分享	25	150	87.5
討論	25	150	87.5
曝光數	15	50	32.2
粉絲數	50	300	175

貼文如下圖：



圖一：本局新北旅客臉書粉絲專頁 112 年 8 月 30 日貼文

另因本議題之話題性及創意性，可樂果品牌亦主動於112年8月30日於其經營之「可樂果同樂會」官方臉書專頁發布本局『結好果耶誕樹』相關貼文，共有32人按讚。參考上述方式計算本則貼文之行銷價值=新增32個讚*11.5=368元。

坊間旅遊資訊相關之粉絲團「台北ナビ」亦有主動發布相關貼文，共192人按讚、2則留言及2次分享，參考上述方式計算本則貼文之行銷價值=新增192個讚*11.5+2次分享*87.5+2則留言(討論)*87.5=2,558元，合計三則貼文行銷價值約6,134元。

貼文如下圖：



圖二：可樂果同樂會臉書粉絲專頁 112 年 8 月 30 日貼文



圖三：台北ナビ臉書粉絲專頁 112 年 8 月 30 日臉書貼文

三、衍生議題

除上述之平面媒體、網路新聞及社群媒體之行銷推廣效益外，本次透過普渡創意祈福品之議題，提前為本局下半年度重點觀光品牌「新北歡樂耶誕城」活動作暖身，加深民眾對於活動之關注與期待，並同時宣傳推廣新北其他活動，持續整合與串聯各方資源，掌握時機與議題推展新北觀光旅遊，也為原本一年一度傳統普渡祭典，增添趣味與額外的行銷宣傳效益，一舉多得。

四、結語

由本次藉由例行之中元節普渡習俗與特色觀光品牌活動「新北歡樂耶誕城」之議題結合，除了將當日祭典創意供品之亮點以新聞稿及臉書貼文方式推廣外，亦將新北觀光旅遊面向資訊融入宣傳文案，足見觀光旅遊之推廣與日常生活是緊密相關的，未來本局在推展觀光旅遊時，亦可將類似時機或場合作為推廣管道之一，透過增加訊息傳播渠道，提升資訊觸及人數及廣度，進而提高行銷推廣效益。

參考文獻

創市際雙週刊241期，2024年，「ARO / MMX觀察-新聞媒體Digital / Social排名」
財團法人台灣網路資訊中心，2023年，「2023年台灣網路報告」
世新大學，2022年，「2022台灣媒體可信度與影響力調查」
經理人月刊，2014年，「臉書上一個讚值多少錢？社群行銷價值公式，看這裡！」

G. 人事室

112 年度新北市政府觀光旅遊局公務人員性別結構分析

一、前言

為推動性別主流化、打造友善性別環境，掌握成員性別統計數據是最基礎的工作，可從中進行性別分析，以檢視性別分布圖像，進而了解現況缺口及未來應努力的方向。

二、統計分析

(一)105至112年公務人員性別人數及比率

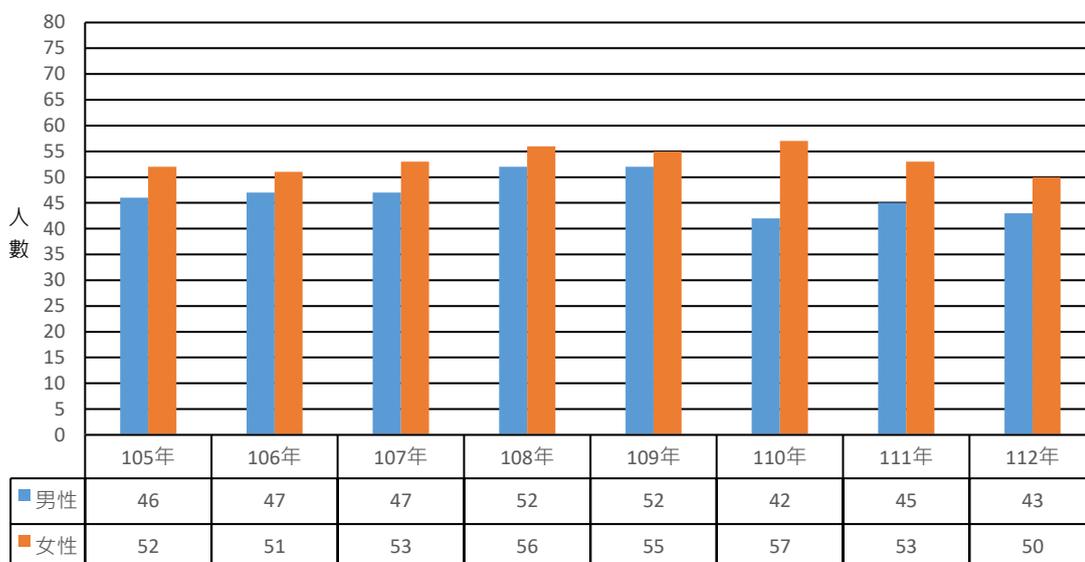
本局112年底之公務人員人數93人，為近年來人數最少；在性別比率方面，與111年性別比率一致，女性佔54%，男性佔46%，女性人數比男性多8%，顯示女性員工多於男性。

表一、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員性別人數及比率統計表

單位：人數；百分比

年度	男性	女性	合計	男性 %	女性 %	合計 %	
105	46	52	98	47%	53%	100%	
106	47	51	98	48%	52%	100%	
107	47	53	100	47%	53%	100%	
108	52	56	108	48%	52%	100%	
109	52	55	107	49%	51%	100%	
110	42	57	99	42%	58%	100%	
111	45	53	98	46%	54%	100%	
112	43	50	93	46%	54%	100%	

資料來源：WebHR 人力資源管理資訊系統(各年度年底數據為準)



圖一、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員性別人數長條圖

資料來源：WebHR 人力資源管理資訊系統(各年度年底數據為準)

(二)105至112年公務人員各官等性別人數

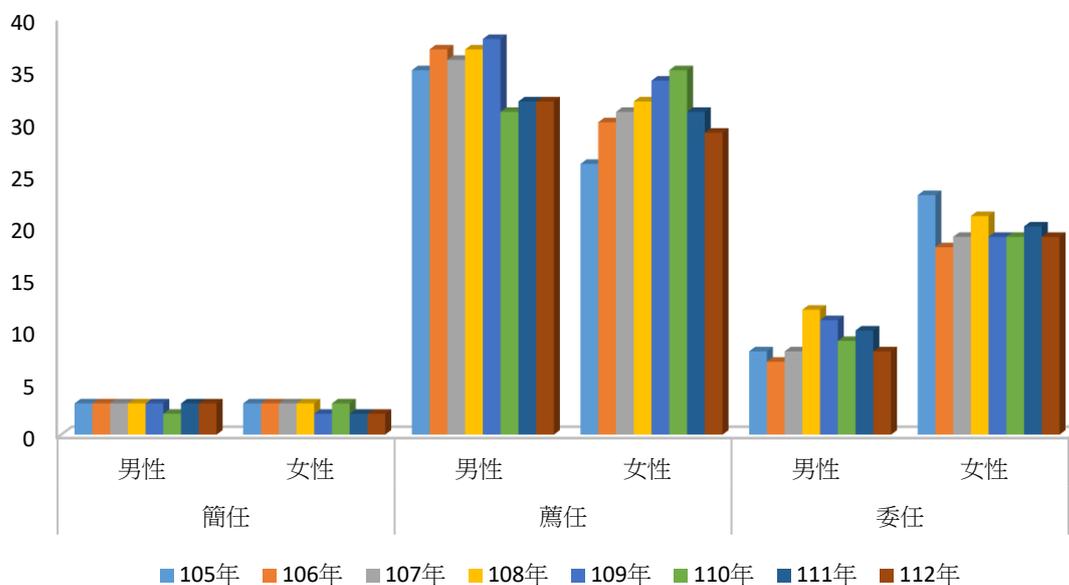
112年簡任及薦任官等方面，男性略多於女性；委任官等方面，女性則多於男性。

表二、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員各官等性別人數統計表

單位：人數

年度	簡任		薦任		委任		合計
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	
105	3	3	35	26	8	23	98
106	3	3	37	30	7	18	98
107	3	3	36	31	8	19	100
108	3	3	37	32	12	21	108
109	3	2	38	34	11	19	107
110	2	3	31	35	9	19	99
111	3	2	32	31	10	20	98
112	3	2	32	29	8	19	93

資料來源：WebHR 人力資源管理資訊系統(各年度年底數據為準)



圖二、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員各官等性別人數長條圖

資料來源：WebHR 人力資源管理資訊系統(各年度年底數據為準)

(三)105至112年公務人員教育程度性別人數

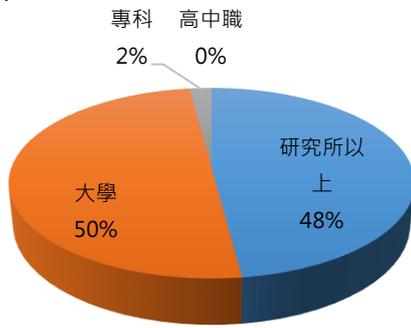
教育程度方面，學歷在研究所以上之男性多於女性；大學學歷者則女性多於男性；112年本局均為大學以上之學歷，研究所以上占45%，大學學歷占55%。

表三、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員教育程度性別人數統計表

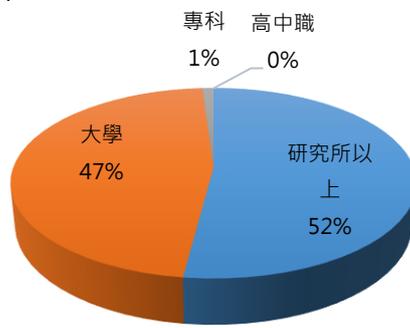
人數	研究所以上			大學			專科			高中職		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
105	27	20	47	19	30	49	0	2	2	0	0	0
106	28	23	51	19	27	46	0	1	1	0	0	0
107	32	22	54	15	30	45	0	1	1	0	0	0
108	34	23	57	18	33	51	0	0	0	0	0	0
109	33	20	53	19	35	54	0	0	0	0	0	0
110	25	19	44	17	38	55	0	0	0	0	0	0
111	25	18	43	20	35	55	0	0	0	0	0	0
112	23	19	42	20	31	51	0	0	0	0	0	0

資料來源：WebHR 人力資源管理資訊系統(各年度年底數據為準)

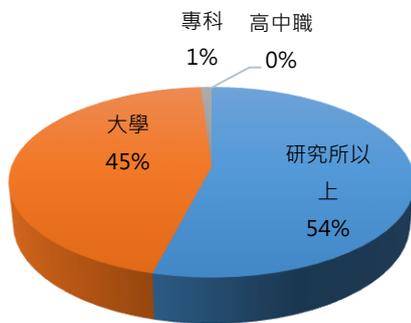
105年



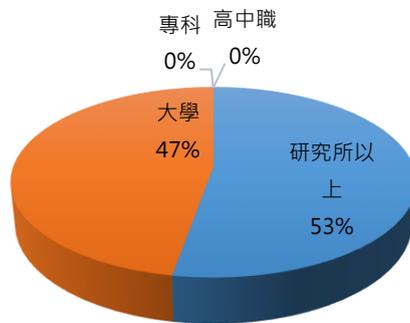
106年



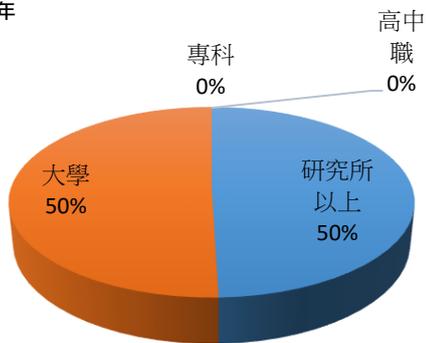
107年



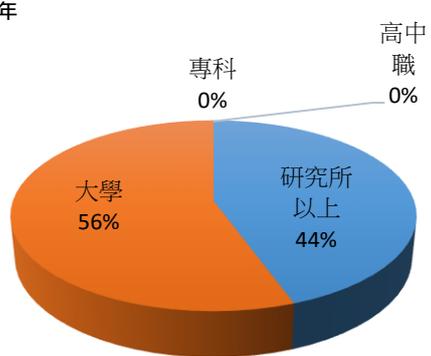
108年



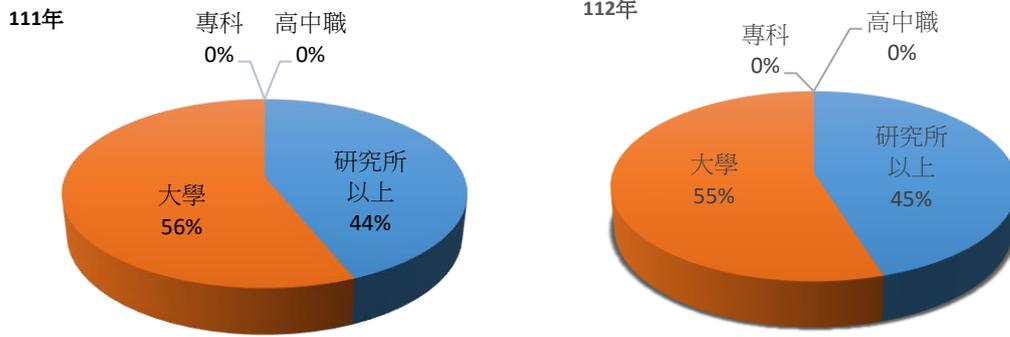
109年



110年



圖三、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員教育程度性別人數圖形圖



續圖三、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員教育程度性別人數圓形圖

資料來源：WebHR 人力資源管理資訊系統(各年度年底數據為準)

(四)105至112年公務人員各年齡層性別人數

本局近8年公務人員整體平均年齡約為37.4至38.7歲，男女性別平均年齡正逐漸拉大；112年之男女平均年齡相差3.3歲，女性維持約37至38歲，男性則從37.5歲增加至40.3歲。111年度30至39歲男性約占當年度男性比率42%，112年降至39.5%；111年度40至49歲之男性約占當年度男性比率為22%，112年提升為27.9%。

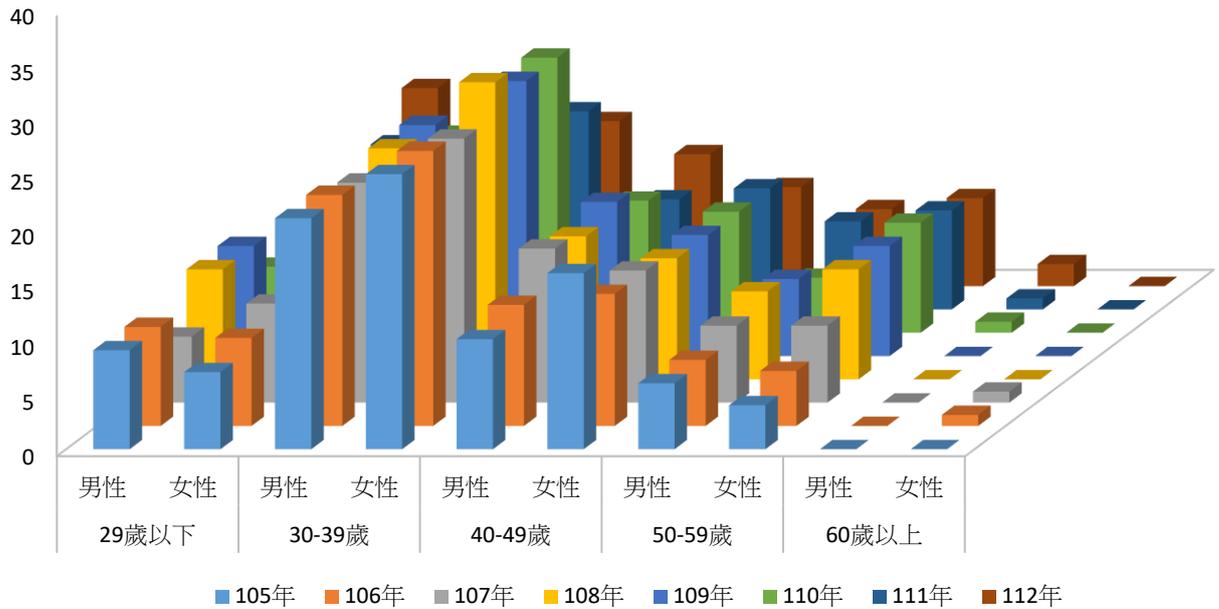
在各官等方面，112年簡任官等男女性別平均年齡差距為2.8歲、薦任官等男女性別平均年齡差距為2.5歲、委任官等男女性別平均年齡差距為1.7歲。在112年度各官等之男女平均年齡差距不大，均在3歲以內。

表四、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員各年齡層性別人數統計表

單位：人數

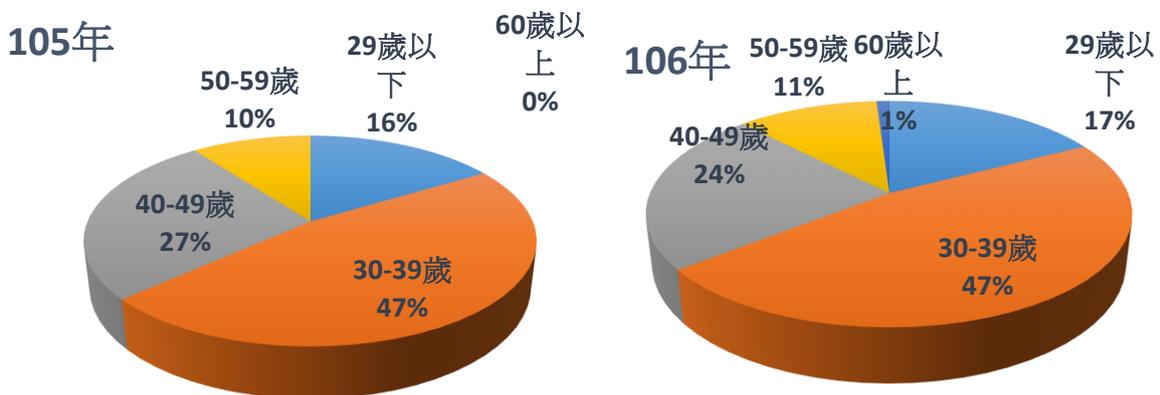
年齡 人數 年度	29歲以下		30-39歲		40-49歲		50-59歲		60歲以上		平均年齡		
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	合計
105	9	7	21	25	10	16	6	4	0	0	37.5	37.2	37.4
106	9	8	21	25	11	12	6	5	0	1	37.5	37.8	37.6
107	6	9	20	24	14	12	7	7	0	1	39.2	38.2	38.7
108	10	8	21	27	13	11	8	10	0	0	38.2	38.6	38.4
109	10	9	21	25	14	11	7	10	0	0	38	38.5	38.2
110	6	11	18	25	12	11	5	10	1	0	39	38	38.4
111	7	15	19	18	10	11	8	9	1	0	39.3	37.1	38.2
112	5	18	17	15	12	9	7	8	2	0	40.3	37	38.6

資料來源：WebHR 人力資源管理資訊系統(各年度年底數據為準)

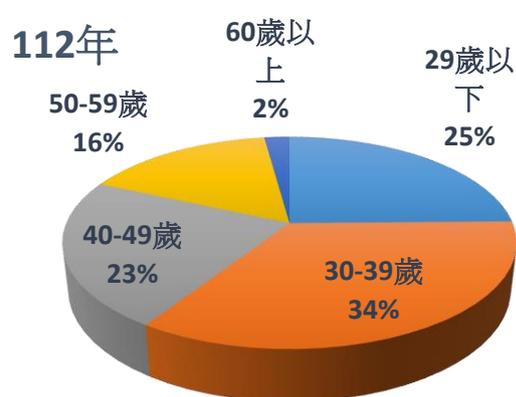
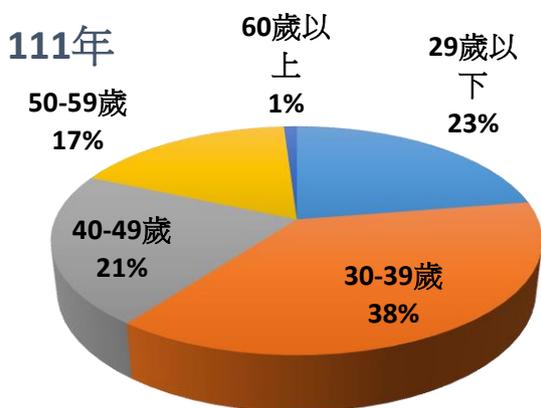
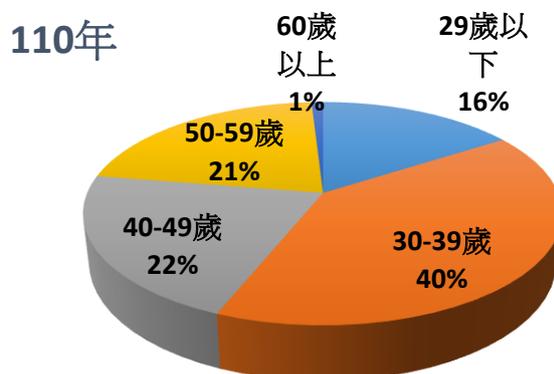
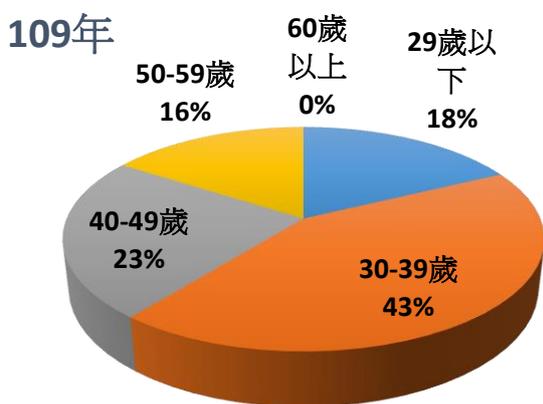
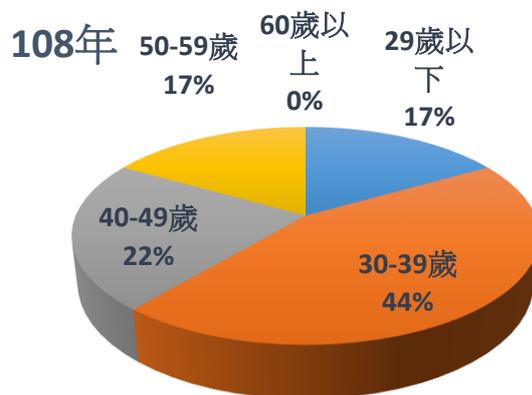
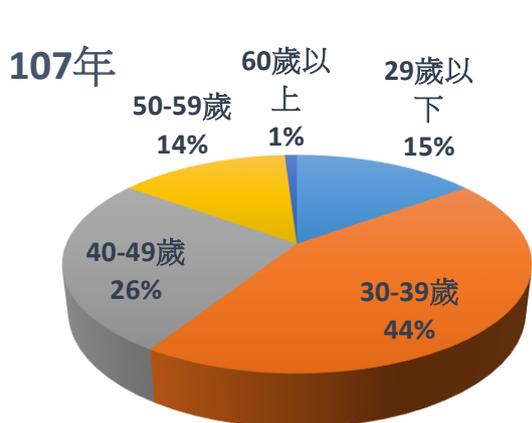


圖四、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員各年齡層性別人數長條圖

資料來源：WebHR 人力資源管理資訊系統(各年度年底數據為準)



圖五、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員各年齡層人數比率圓形圖



續圖五、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員各年齡層人數比率圓形圖

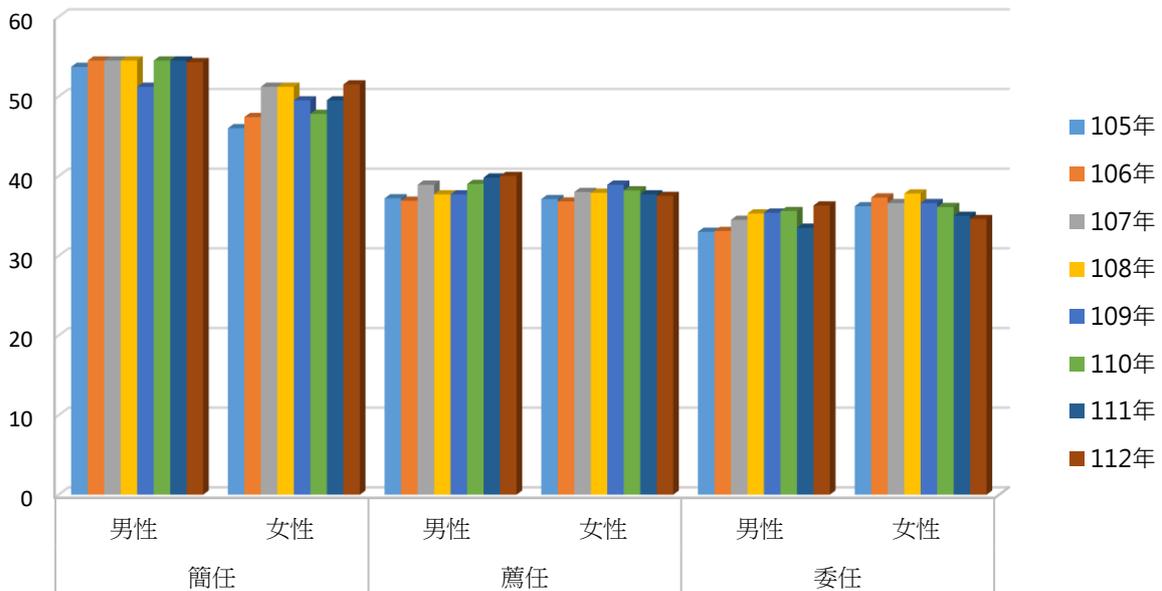
資料來源：WebHR 人力資源管理資訊系統(各年度年底數據為準)

表五、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員各官等平均年齡性別人數統計表

單位：人數

官等性別 平均年齡 年度	簡任		薦任		委任	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
105	53.7	46	37.2	37.1	33	36.2
106	54.5	47.4	36.9	36.8	33.1	37.3
107	54.5	51.2	38.9	38	34.5	36.6
108	54.5	51.2	37.7	37.9	35.3	37.8
109	51.2	49.5	37.7	38.9	35.4	36.6
110	54.5	47.8	39	38.2	35.6	36.1
111	54.5	49.5	39.8	37.7	33.5	35
112	54.3	51.5	40	37.5	36.3	34.6

資料來源：WebHR 人力資源管理資訊系統(各年度年底數據為準)



圖六、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員各官等平均年齡性別人數長條圖

資料來源：WebHR 人力資源管理資訊系統(各年度年底數據為準)

(五)105至112年公務人員主管及非主管人員性別人數及比率

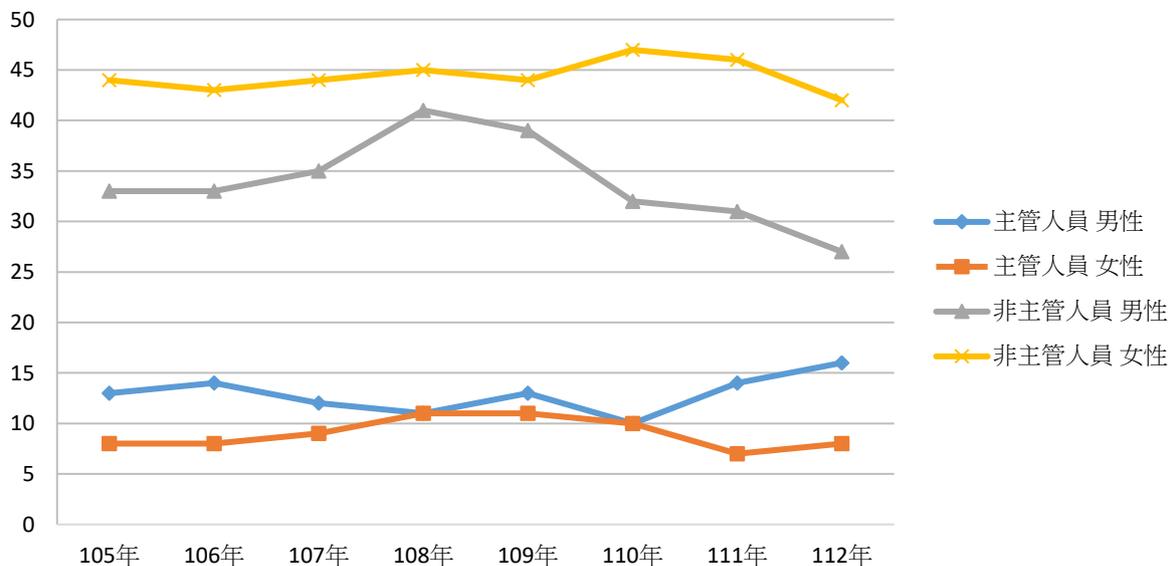
本局近8年公務人員主管人員中，男性所佔比率約50%至67%，女性比率約為33%至50%。顯示男性主管比率仍高於女性主管。在非主管人員方面，女性則明顯高於男性。

表六、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員主管及非主管人員性別人數統計表

單位：人數；百分比

年度	主管人員		非主管人員		主管人員		非主管人員	
	男性	女性	男性	女性	男性(%)	女性(%)	男性(%)	女性(%)
105年	13	8	33	44	62%	38%	43%	57%
106年	14	8	33	43	64%	36%	43%	57%
107年	12	9	35	44	57%	43%	44%	56%
108年	11	11	41	45	50%	50%	48%	52%
109年	13	11	39	44	54%	46%	47%	53%
110年	10	10	32	47	50%	50%	41%	59%
111年	14	7	31	46	67%	33%	40%	60%
112年	16	8	27	42	67%	33%	39%	61%

資料來源：WebHR 人力資源管理資訊系統(各年度年底數據為準)



圖七、新北市政府觀光旅遊局 105 至 112 年公務人員主管人員性別比率折線圖

資料來源：WebHR 人力資源管理資訊系統(各年度年底數據為準)

三、分析結果

(一) 男女性別人數相當平衡

本局112年男女性別人數比約為1：1.17，與本府111年底男女性別人數比1：0.64及全國男女比1：0.74相較，本局男女性別比算尚屬平衡。

表七、全國公務人員人數按縣市別分

單位：人

統計期	縣市別	總計	男性		女性	
			總計	比率	總計	比率
111年底	總計	364,654	208,651	57.2%	156,003	42.8%
	中央各機關	193,118	108,770	56.3%	84,348	43.7%
	地方各機關	171,536	99,881	58.2%	71,655	41.8%
	新北市各機關	21,426	13,060	61.0%	8,366	39.0%

資料來源：全國公務人力統計資料平台

(二)具研究所以上學歷比率較高

本局112年研究所以上學歷者佔45%，相較本府111年19.1%比率高25.9%，比全國26.5%亦高出18.5%。

表八、全國公務人員人數按縣市別及教育程度分

統計期	縣市別	總計	單位：人											
			博士		碩士		大學		專科		高中職		國中以下	
			人數	比率	人數	比率	人數	比率	人數	比率	人數	比率	人數	比率
111年底	總計	364,654	5,510	1.50%	91,310	25.00%	177,243	48.60%	68,418	18.80%	21,512	5.90%	661	0.20%
	中央各機關	193,118	4,635	2.40%	58,195	30.10%	95,440	49.40%	24,050	12.50%	10,267	5.30%	531	0.30%
	地方各機關	171,536	875	0.50%	33,115	19.30%	81,803	47.70%	44,368	25.90%	11,245	6.60%	130	0.10%
	新北市各機關	21,426	91	0.40%	4,001	18.70%	9,896	46.20%	6,177	28.80%	1,250	5.80%	11	0.10%

資料來源：全國公務人力統計資料平台

(三)本局公務人員平均年齡與本府整體平均年齡相當

本局112年公務人員平均年齡為38.6歲，相較本府111年平均年齡40歲、全國44歲低，顯示本局是一個較為年輕的機關。

表九、全國公務人員人數按縣市別及年齡分

統計期	縣市別	總計	單位：人											平均年齡(歲)
			18-24歲	25-29歲	30-34歲	35-39歲	40-44歲	45-49歲	50-54歲	55-59歲	60-64歲	65歲以上		
111年底	總計	364,654	9,189	35,828	40,551	50,315	52,845	49,760	60,094	41,290	22,742	2,040	44	
	中央各機關	193,118	3,141	15,687	20,102	26,394	28,854	26,402	30,337	24,745	15,842	1,614	45	
	地方各機關	171,536	6,048	20,141	20,449	23,921	23,991	23,358	29,757	16,545	6,900	426	42	
	新北市各機關	21,426	1,513	3,556	2,838	3,118	3,033	2,430	2,863	1,478	558	39	40	

資料來源：全國公務人力統計資料平台

四、結語

本局人員整體分析結果重點如下：

- (一)本局男女性別比尚屬相當，推動相關業務時，其思考方向、細節及規劃內涵較可避免性別落差。
- (二)本局高學歷同仁比率相當高，人力資源深具潛力，如能善用人才，可提升業務績效及品質。
- (三)本局公務同仁年齡較年輕，具較高活力與創新力，對於推動本局所職掌之觀光旅遊行銷工作有加成助益。

新北市政府觀光旅遊局應用統計專題分析彙編

中華民國 113 年版

出版機關：新北市政府觀光旅遊局

地址：新北市板橋區中山路 1 段 161 號 26 樓

電話：(02)2960-3456

傳真：(02)2964-6071

網址：<https://tour.ntpc.gov.tw>