

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

目錄

前言	1
一、風景地區旅遊服務系統概述	1
二、旅遊服務中心到訪遊客統計數據	1
(一)、 到站人數統計分析	2
(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	9
(四)、 新店旅遊服務中心	10
四、各站摺頁索取統計數據	11
(一)、 板橋旅遊服務中心	13
(二)、 瑞芳旅遊服務中心	14
(三)、 淡水旅遊服務中心	15
(四)、 新店旅遊服務中心	16
五、各站旅服人員男女比例統計	17
六、結論與建議	18
(一)、 站點旅服人員配置應充足並強化外語服務能力	18
(二)、 強化旅服人員對周邊交通與旅遊資訊之熟悉度	18
(三)、 持續推動無紙化與智慧化服務措施	18
(四)、 營造多元友善之旅遊服務環境	19

表目錄

表一	114 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.....	3
表二	114 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	114 年新北市政府觀光旅遊局各站摺頁領取數量統計表.....	11
表四	近 4 年各站旅服人員男女比例統計表	17

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 114 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	4
圖三 114 年板橋旅服中心旅客諮詢人次與到站人數圖	4
圖四 114 年瑞芳旅服中心旅客諮詢人次與到站人數圖	5
圖五 114 年淡水旅服中心旅客諮詢人次與到站人數圖	5
圖六 114 年新店旅服中心旅客諮詢人次與到站人數圖	6
圖七 114 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
圖八 114 年板橋旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖	8
圖九 114 年瑞芳旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖	9
圖十 114 年淡水旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖	10
圖十一 114 年新店旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖	11
圖十二 114 年新北市政府觀光旅遊局各站摺頁領取數量折線圖	12
圖十三 114 年板橋旅服中心索取數量前十名摺頁	13
圖十四 114 年瑞芳旅服中心索取數量前十名摺頁	14
圖十五 114 年淡水旅服中心索取數量前十名摺頁	15
圖十六 114 年新店旅服中心索取數量前十名摺頁	16
圖十七 111 年旅服人員男女比例圓餅圖	17
圖十八 112 年旅服人員男女比例圓餅圖	17
圖十九 113 年旅服人員男女比例圓餅圖	18
圖二十 114 年旅服人員男女比例圓餅圖	18

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 I-center 品牌化及商業模式推廣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、瑞芳火車站、淡水捷運站及新店捷運站等 4 處重要交通及觀光節點設置旅遊服務中心。

由於這 4 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、瑞芳火車站、淡水捷運站及新店捷運站(111 年度 7 月 20 日起新店旅服中心配合捷運公司工程暫時拆除，後於 114 年 3 月 1 日重新開始營運)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 處旅服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旅服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。

二、旅遊服務中心到訪遊客統計數據

近年國內外旅遊人次持續成長，新北市轄內各觀光景點亦吸引眾多國內外遊客到訪。隨著旅遊市場逐步活絡，本局所轄旅服中心各月份之到站人數、諮詢人數及外國遊客到站人數之變化，分析說明如下。統整板橋火車站、瑞芳火車站、淡水捷運站及新店捷運站旅服中心 114 年 1 月至 12 月到站人數可以發現，4 處旅服中心總旅客到站人次達到 18 萬 3,116 人，相較 113 年總旅客人次 15 萬 166 人，增加 3 萬 2,950 人，成長約 21.94%。



圖一 新北市政府觀光旅遊局所屬旅遊服務中心諮詢服務

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

(一)、到站人數統計分析

觀察 114 年各站旅服中心之到站總人數可以發現(如表一)，瑞芳旅服中心之到站總人數最多，達 10 萬 4,196 人，其中又以 12 月的單月人次最多，達 1 萬 1,794 人次；其次是淡水旅服中心 114 年總人次達 4 萬 6,557 人，單月遊客人次最多的月份是 1 月，人次達 5,418 人；第三則為板橋旅服中心有 2 萬 2,313 人，單月最多遊客的月份 12 月的 2,368 人次；第 4 則為新店旅服中心有 1 萬 50 人，單月最多遊客的月份 4 月的 1,165 人次，(如圖二) 所示。

由於上述 4 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，瑞芳旅服中心到站人次遠高於其他旅服中心之原因，可能在於瑞芳旅服中心周邊所能服務的景點範圍及內容較為廣闊與豐富，如水湳洞、金瓜石、九份、十分、平溪以及猴硐煤礦博物園區等，且站體即位於瑞芳火車站進出票口附近，故可及性高。

到站人數第二高的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。

相較於瑞芳及淡水旅遊服務中心，板橋旅服中心位於板橋車站地下一樓大廳角落，服務範圍多以商業區及市中心為主，往來板橋車站之旅客亦多為商務旅客或周邊居民，與瑞芳車站及淡水捷運站以觀光客為主之性質有所不同，因此板橋旅服中心之到站人數較瑞芳及淡水旅服中心低。於 12 月份因「新北歡樂耶誕城」活動帶動板橋車站遊客增加，致使旅服中心到站人數同步提升。

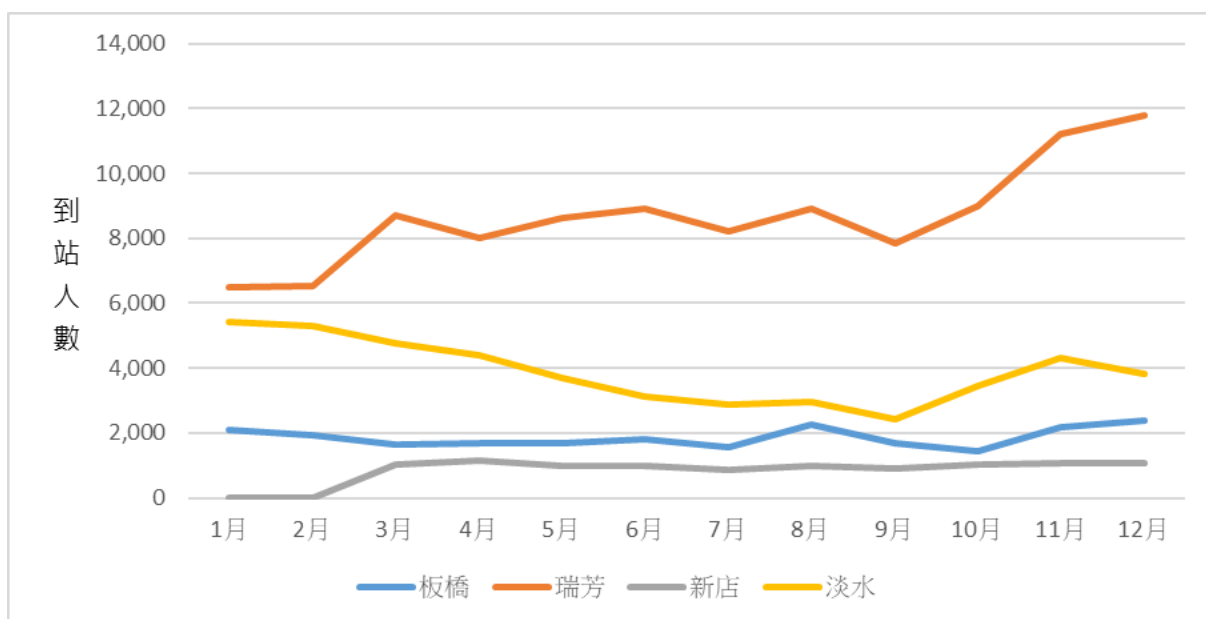
另新店旅服中心服務範圍以碧潭風景區及搭乘公車前往烏來之旅客為主，但因碧潭風景區範圍相對較小、周邊環境較為單純，且部分遊客多以自行開車方式前往碧潭風景區或烏來風景區，因此設置於新店捷運站之旅服中心較難服務到自行開車之遊客。

表一 114 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

月份 \ 旅服中心	板橋	瑞芳	新店	淡水	小計
總計	22,313	104,196	10,050	46,557	183,116
1 月	2,110	6,481	0	5,418	14,009
2 月	1,940	6,524	0	5,301	13,765
3 月	1,640	8,707	1,025	4,750	16,122
4 月	1,673	7,989	1,165	4,410	15,237
5 月	1,704	8,621	978	3,715	15,018
6 月	1,796	8,918	969	3,116	14,799
7 月	1,549	8,216	858	2,894	13,517
8 月	2,270	8,894	986	2,938	15,088
9 月	1,668	7,853	911	2,428	12,860
10 月	1,437	9,004	1,016	3,464	14,921
11 月	2,158	11,195	1,055	4,303	18,711
12 月	2,368	11,794	1,087	3,820	19,069

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

附註：新店旅遊服務中心配合捷運公司工程暫時拆除，後於 114/3/1 重新營運。



圖二 114 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

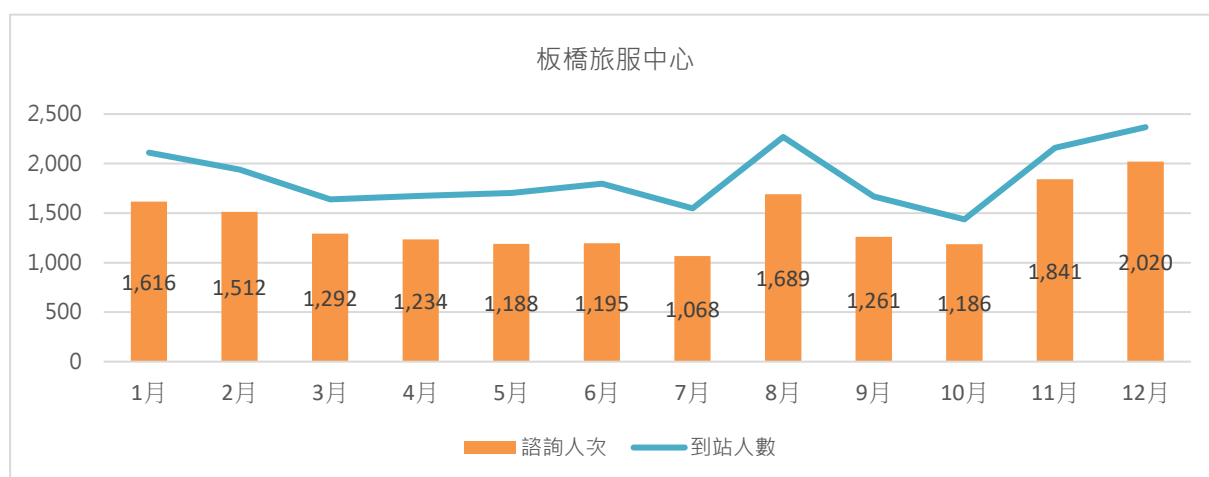
資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

附註：新店旅遊服務中心配合捷運公司工程暫時拆除，後於 114/3/1 重新營運。

(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占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。

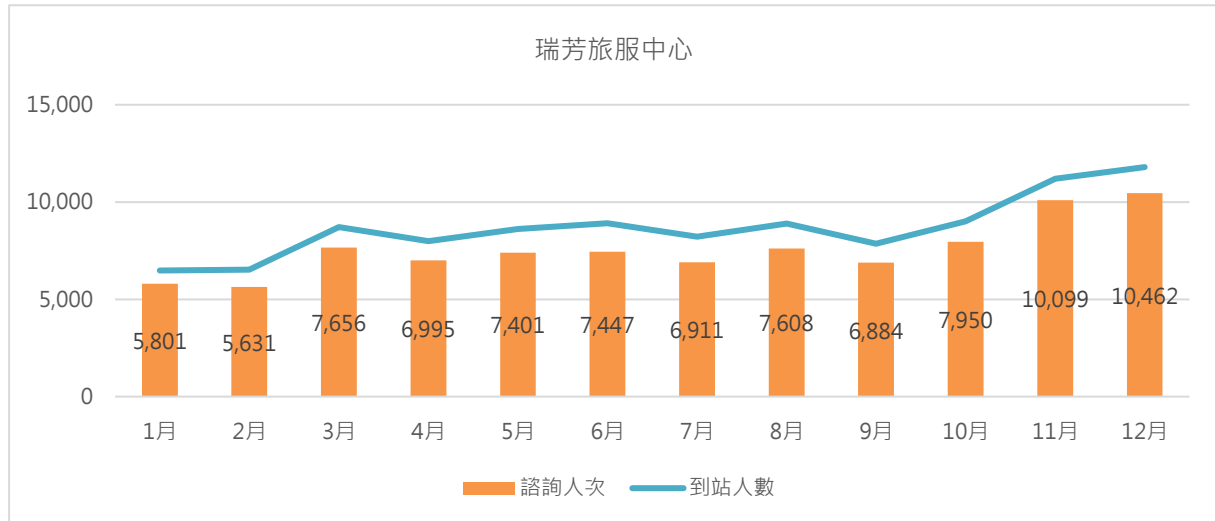
114 年板橋旅服中心的諮詢人次共計 1 萬 7,102 人，平均每月諮詢人次為 1,425 人。若以各月份來看，12 月份的諮詢人次最多，達 2,020 人，主要原因是許多遊客於該段時間詢問有關本局辦理之新北歡樂耶誕城活動資訊。而諮詢人次最少之月份則為 7 月份，僅 1,068 人，主要原因可能為 7 月份無連續假日，到站人數較少進而導致諮詢人數亦會較少，(如圖三) 所示。



圖三 114 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。

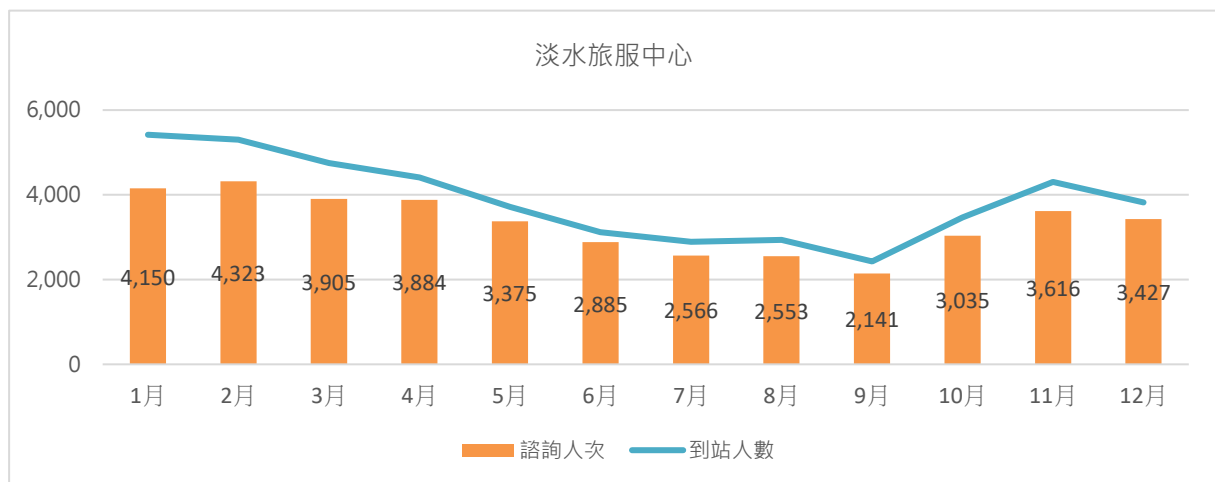
114 年瑞芳旅服中心之諮詢人次共計 9 萬 0,845 人，平均每月諮詢人次為 7,570 人，其中又以 12 月的諮詢人次最多，達 1 萬 462 人，諮詢人數最少之月份則為 2 月份，僅 5,631 人。從（圖四）來看，諮詢人次每月皆達 5,000 人以上，若與到站人數一起觀察，可發現到站人次與諮詢人次相當接近，可以推估，遊客至瑞芳旅遊服務中心，諮詢的比例相當高，可見遊客希望多了解瑞芳風景區與周邊景點之資訊，未來可針對瑞芳周邊觀光景點資訊進行整合，以利遊客清楚獲得相關資訊，（如圖四）所示。



圖四 114 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。

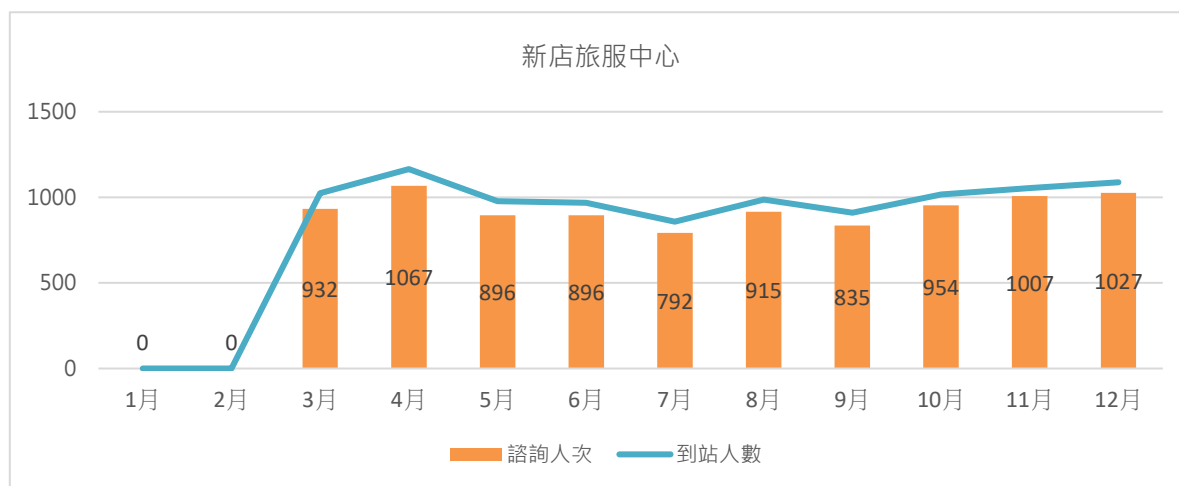
114 年淡水旅服中心之諮詢人次共計 3 萬 9,860 人，平均每月諮詢人次為 3,322 人，其中以 2 月的諮詢人次最多，達 4,323 人，諮詢人數最少之月份則為 9 月份，僅 2,141 人。從（圖五）來看，諮詢人次從 2 月遞減至 9 月後，10 月開始又往上攀升，可見冬季屬於淡水旅服中心之 114 年重點服務月份，可督促旅服人員維持服務品質，提供遊客良好的服務體驗，（如圖五）所示。



圖五 114 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。

114 年新店旅服中心諮詢人次共計 9,321 人，營運期間平均每月諮詢人次為 932 人。其中以 4 月諮詢人次最高，達 1,067 人；若扣除尚未開始營運之 1 月及 2 月，則以 7 月諮詢人次最低，為 792 人。由（圖六）可見，各月份諮詢人次多落在 800 至 1,000 人之間，尚無明顯淡、旺季差異。可能原因為新店旅服中心於今年重新營運，目前觀察期間尚短，後續仍可持續累積長期樣本數，以分析是否存在重點服務月份，作為提升服務品質與優化服務體驗之參考。



圖六 114 年新店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。

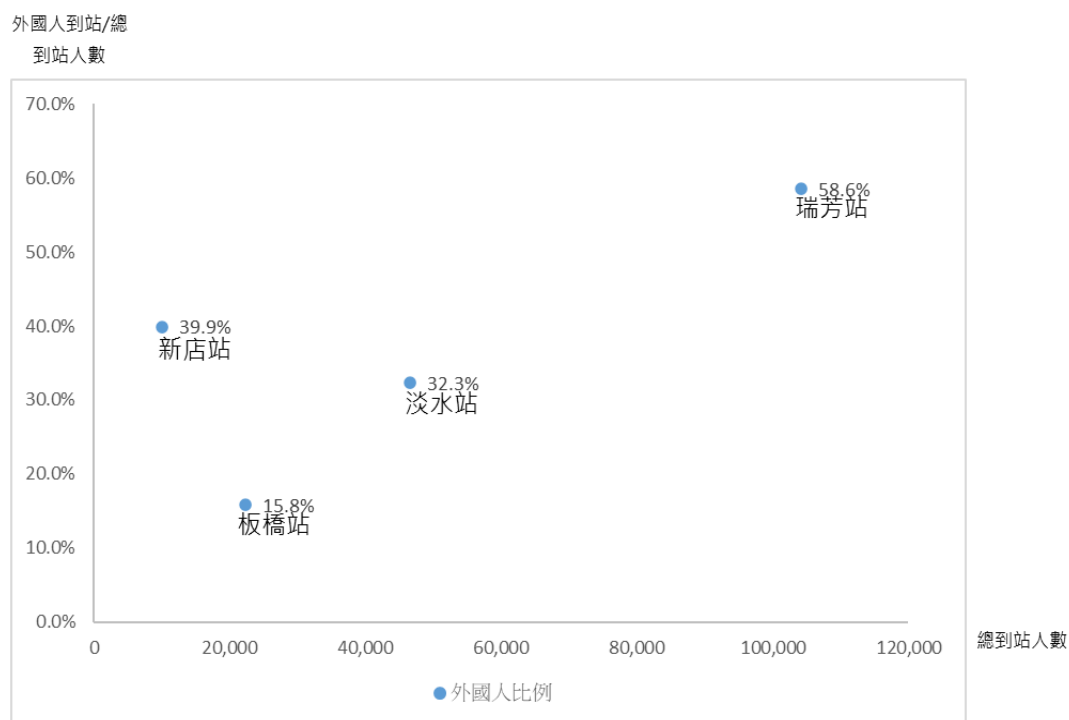
附註：新店旅服服務中心配合捷運公司工程暫時拆除，後於 114/3/1 重新營運。

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周邊觀光景點帶來之人潮使旅服中心遊客人次皆維持在一定的人次數，諮詢數亦也有一定的數量，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（圖七）可以發現，瑞芳旅服中心屬高流量站點，到訪人流量大，同時外籍遊客亦多，總到站人數中有 58.6% 為外籍遊客，單看各月份人次瑞芳旅服中心共有 4 個月份的外國遊客到站人次突破 5,000 人，分別是 3 月及 10 至 12 月，可以顯示春季及冬季是瑞芳旅服中心國際旅客重點服務季節，可於該季節安排外語能力較佳之旅服人員(如表二)。

除瑞芳旅服中心外，淡水旅服中心及新店旅服中心之外國遊客到站比例分別約為 32.3% 及 39.9%。由此可見，淡水及新店地區之遊客仍以國內旅客為主，未來可依國內旅客需求增加相關旅遊服務內容，惟仍須兼顧外國旅客之服務需求，提供適切之旅遊資訊與協助。而板橋旅服中心國外遊客占比僅 15.8%，原因可能是其服務範圍多屬商業區及市中心，來往板橋車站旅客亦多為國內遊客或是周邊居民。



圖七 114 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 114 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

月份 \ 站所	板橋	瑞芳	新店	淡水	小計
總計	3,522	61,047	4,012	15,043	83,624
1 月	195	3,774	0	1,187	5,156
2 月	271	3,519	0	1,317	5,107
3 月	289	5,291	388	1,403	7,371
4 月	274	4,659	458	1,333	6,724
5 月	310	4,588	358	1,479	6,735
6 月	300	4,317	369	1,221	6,207
7 月	260	3,942	337	1,005	5,544
8 月	318	4,847	359	1,099	6,623
9 月	263	4,449	389	811	5,912
10 月	213	5,596	423	1,276	7,508
11 月	381	8,168	493	1,576	10,618
12 月	448	7,897	438	1,336	10,119

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

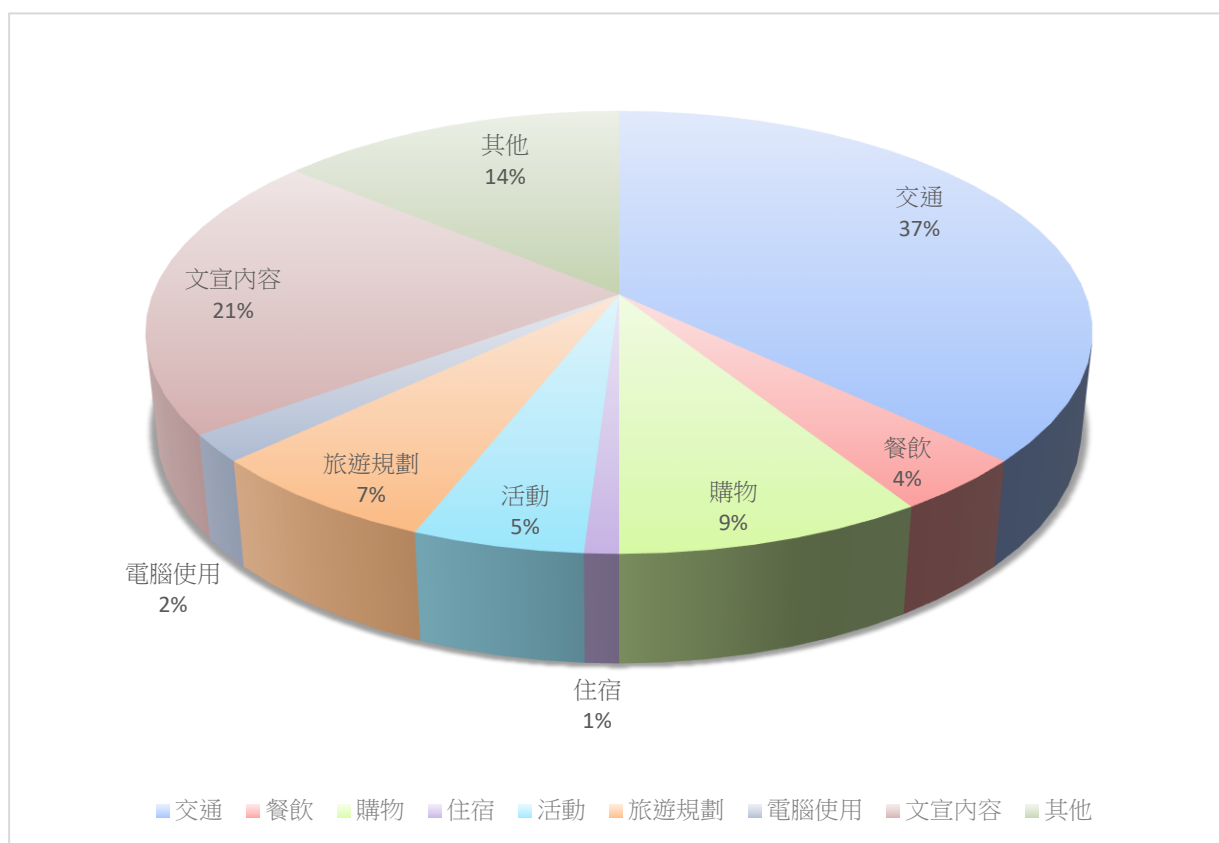
附註：新店旅遊服務中心配合捷運公司工程暫時拆除，後於 114/3/1 重新營運

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，經統計，114 年 4 站旅服中心之遊客諮詢人次達 15 萬 7,128 人，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

114 年 1 至 12 月到訪板橋旅服中心的遊客諮詢項目圓餅圖（如圖八）所示，主要問題以「交通」、「文宣內容」及「其它」為主，交通的部分占整體的 37.0%，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/親子家族旅遊等)以及購物者居多，故遊客最常詢問包含轉乘至板橋周邊地區或其他縣市的交通資訊。詢問次多的內容為「文宣內容」占整體的 21.0%，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。第三則為「其它」占整體的 14.0%，多為詢問洗手間位置或是借用充電插座及電線等問題。

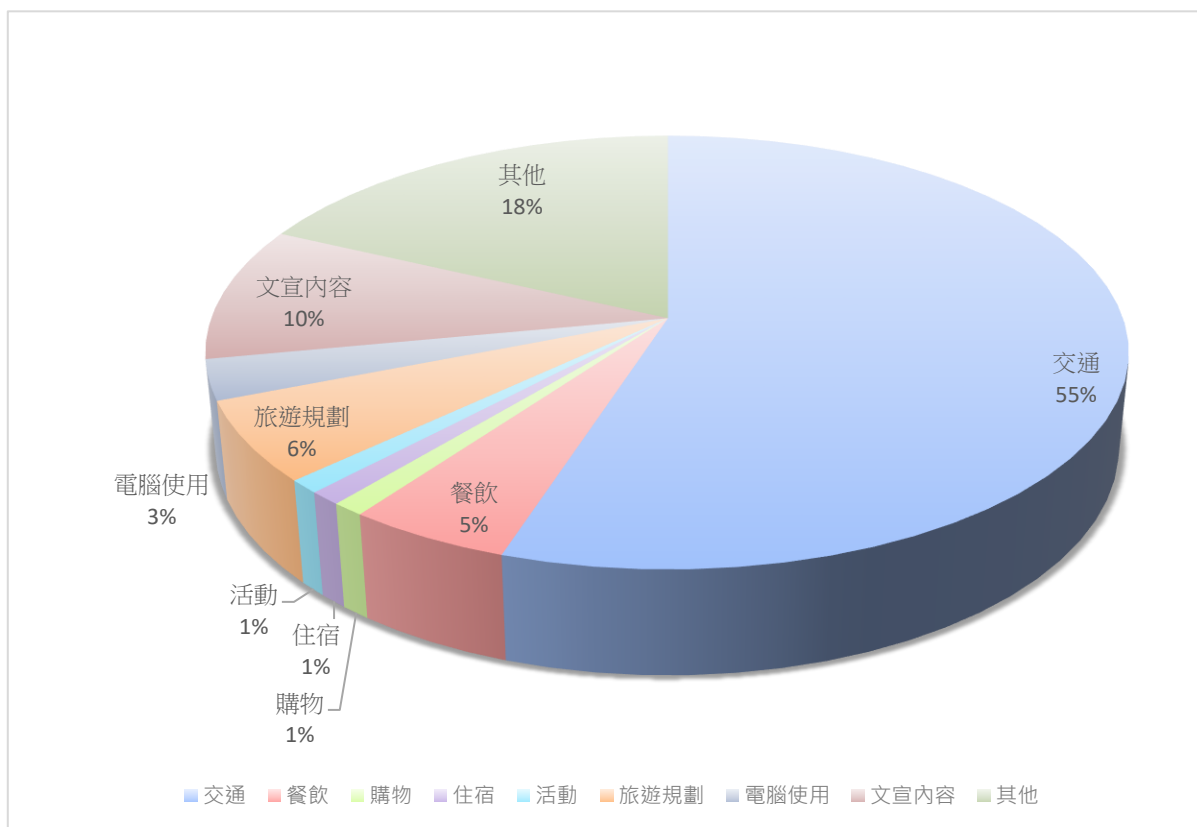


圖八 114 年板橋旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖

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

114 年 1 至 12 月到訪瑞芳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」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，占整體的 55.0%，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、水湳洞等觀光景點。其次為「其他」的諮詢內容，占整體的 14.0%，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 10.0%，因瑞芳旅服中心可串接平溪、猴硐、九份、東北角海岸等熱門景點，也因此常有遊客詢問文宣內介紹的特色景點，故旅服人員應對周邊景點有廣泛認識。



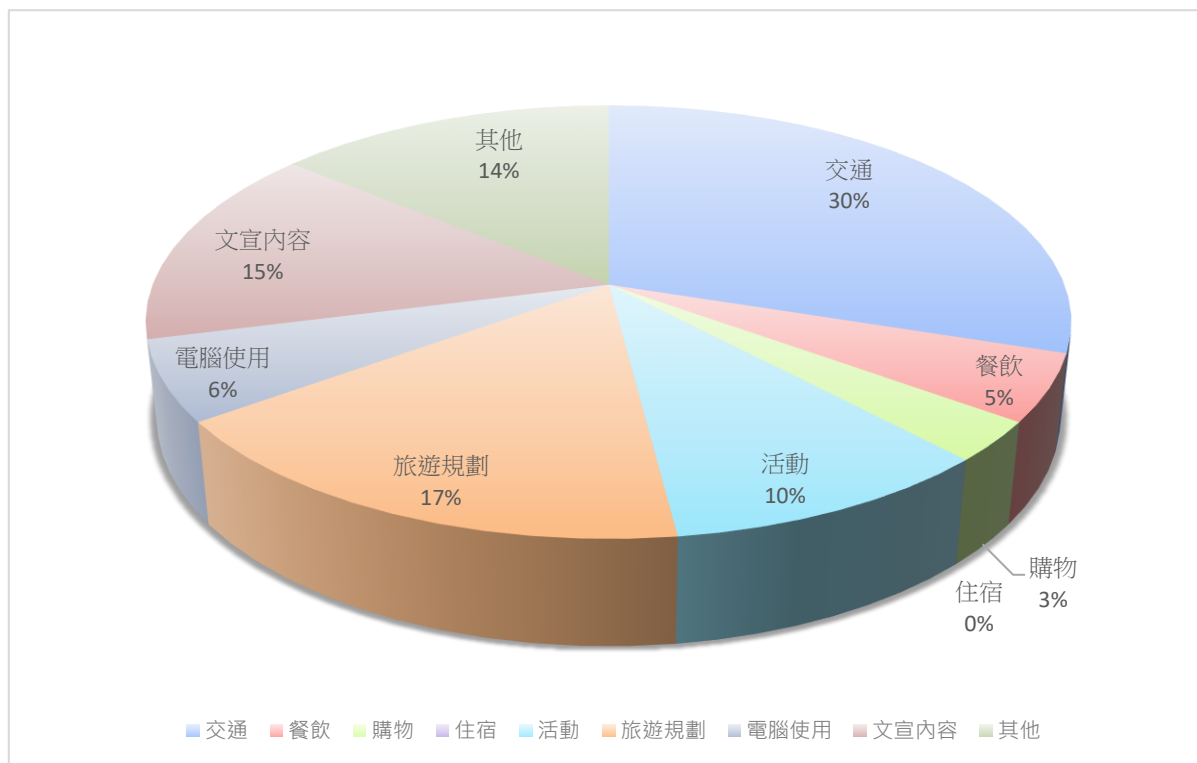
圖九 114 年瑞芳旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖

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

114 年 1 至 12 月到訪淡水旅服中心的遊客諮詢項目圓餅圖（如圖十）所示，主要問題以「交通」、「旅遊規劃」及「文宣內容」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」為多數，占整體的 30.0%，其中包括如何到達黃金水岸、淡水老街及漁人碼頭等交通方式之問題，櫻花季節則有許多遊客詢問如何到天元宮賞櫻。其次為「旅遊規劃」項目之詢問亦有 17.0%，

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，故旅服人員應準備一系列遊程規劃，以便隨時提供給遊客參考。「文宣內容」，占整體比例的 15.0%，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。

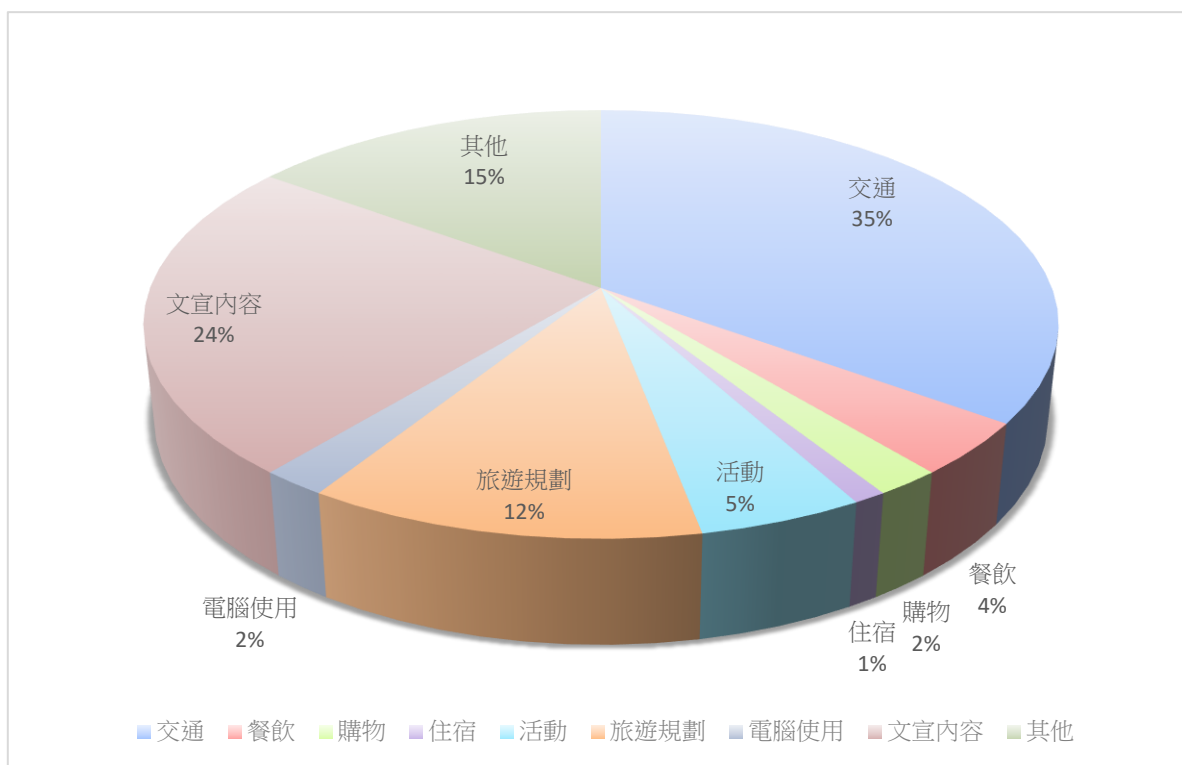


圖十 114 年淡水旅服中心遊客諮詢項目圓餅圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

(四)、新店旅遊服務中心

114 年 1 至 12 月到訪新店旅服中心的遊客諮詢項目圓餅圖（如圖十一）所示，主要問題以「交通」、「文宣內容」及「其他」為主。新店旅服中心到站遊客屬性與淡水及瑞芳旅服中心相似，亦是以觀光客居多，故遊客最常詢問之問題係以「交通」為多數，占整體的 35.0%，其中包括如何到烏來風景區、碧潭風景區及獅頭山等，因新店旅服中心在新店客運總站，因此許多遊客都會來詢問公車相關問題。其次為「文宣內容」，占整體比例的 24.0%，因新店旅服中心屬於前往碧潭風景區、烏來或是陽光運動公園等景點的中繼站，也因此常有遊客詢問文宣內介紹的特色景點。「其他」項目之詢問亦有 15.0%，多為詢問洗手間位置或是借用充電插座及電線等問題。



圖十一 114 年新店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。

四、各站摺頁索取統計數據

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。

以（表三）及（圖十二）來看，板橋、瑞芳淡水及新店旅服中心摺頁索取數量總計有 10 萬 573 份，其中以瑞芳旅服中心領取數量最多，有 3 萬 2,154 份，其次是板橋旅服中心之 2 萬 9,275 份，第三則是淡水旅服中心共發放 2 萬 7,875 份，最後則是新店旅服中心之 1 萬 1,269 份。

若觀察各月份索取數量，板橋旅服中心索取數量前三多的月份分別是 12 月、8 月及 9 月；瑞芳旅服中心索取數量前三多的月份為 9 月、5 月及 4 月；淡水旅服中心索取數量前三多的月份為 9 月、3 月及 12 月；新店旅服中心則是 9 月、6 月及 10 月最多。

表三 114 年新北市政府觀光旅遊局各站摺頁領取數量統計表

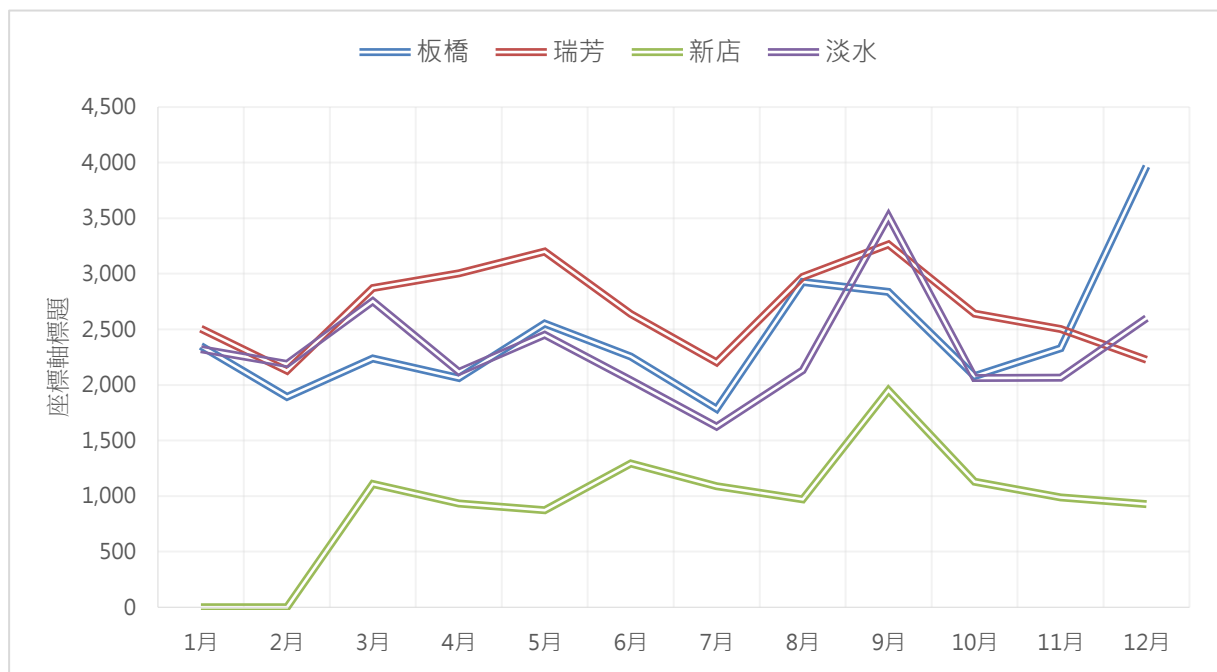
站所	板橋	瑞芳	新店	淡水	總計
總計	29,275	32,154	11,269	27,875	100,573
1 月	2,351	2,506	-	2,322	7,179
2 月	1,891	2,128	-	2,188	6,207

表三 114 年新北市政府觀光旅遊局各站摺頁領取數量統計表(續完)

站所	板橋	瑞芳	新店	淡水	總計
3 月	2,237	2,872	1,110	2,752	8,971
4 月	2,062	3,004	934	2,118	8,118
5 月	2,552	3,199	874	2,452	9,077
6 月	2,256	2,637	1,293	2,042	8,228
7 月	1,785	2,203	1,090	1,625	6,703
8 月	2,926	2,973	971	2,132	9,002
9 月	2,837	3,264	1,952	3,516	11,569
10 月	2,080	2,640	1,129	2,062	7,911
11 月	2,331	2,503	987	2,065	7,886
12 月	3,967	2,225	929	2,601	9,722

資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

附註：新店旅遊服務中心配合捷運公司工程暫時拆除，後於 114/3/1 重新營運



圖十二 114 年新北市政府觀光旅遊局各站摺頁領取數量折線圖

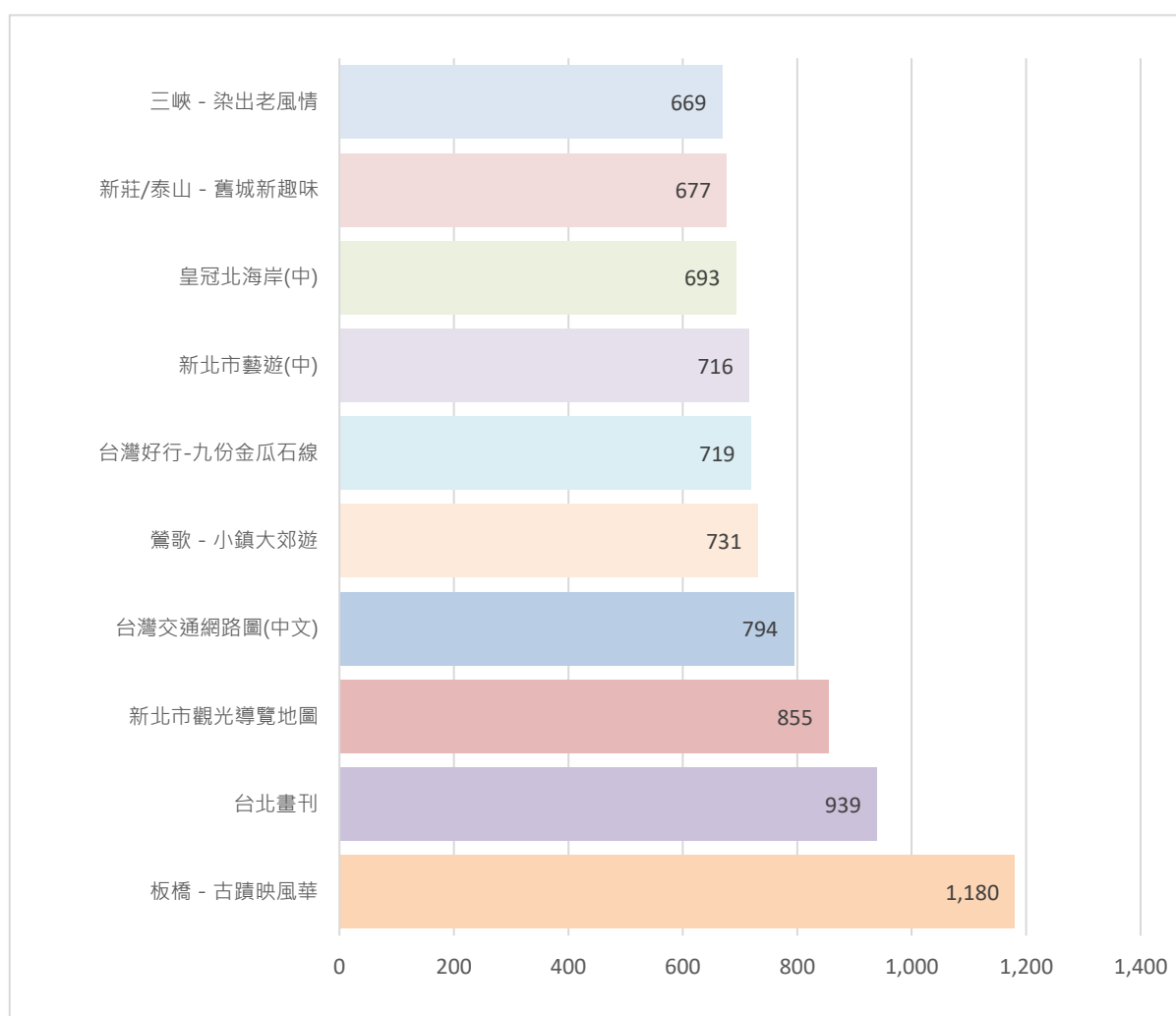
資料來源：新北市政府觀光旅遊局整理。

附註：新店旅遊服務中心配合捷運公司工程暫時拆除，後於 114/3/1 重新營運

(一)、板橋旅遊服務中心

114 年板橋旅服中心索取數量前十名的摺頁（如圖十三）所示，索取最多的摺頁為「板橋—古蹟映風華」，共被索取 1,180 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觀光導覽地圖亦常被索取，如「台北畫刊」、「新北市觀光導覽地圖」、「台灣交通網路圖(中文)」、「台灣好行-九份金瓜石線」、「新北市藝遊(中)」及「皇冠北海岸(中)」等索取量亦都有達到 690 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臺灣各重要景點，方能適時提供遊客必要資訊。



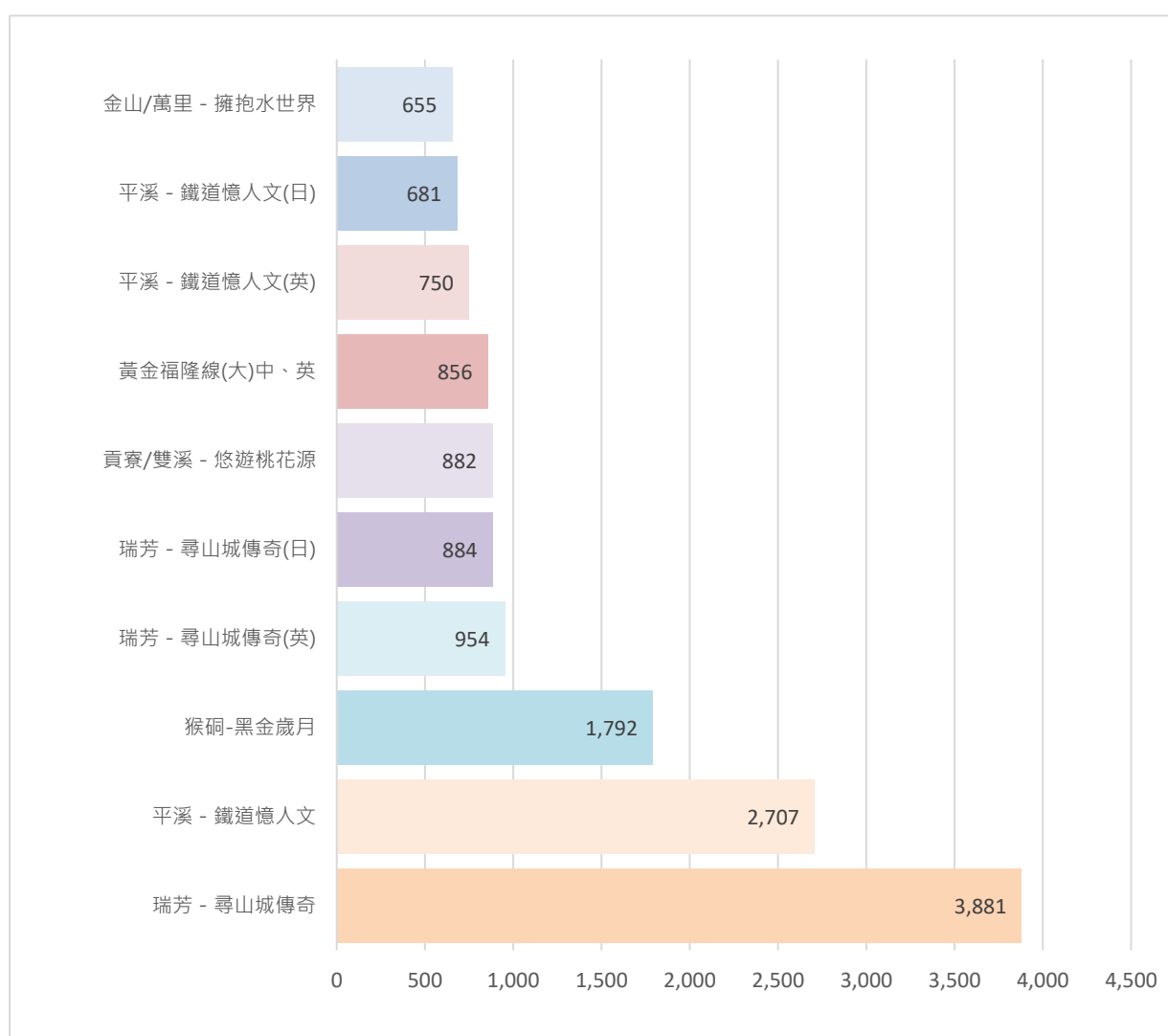
圖十三 114 年板橋旅服中心索取數量前十名摺頁

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

(二)、瑞芳旅遊服務中心

114 年瑞芳旅服中心摺頁索取數量最多之前十種摺頁（如圖十四）所示，其中以「瑞芳－尋山城傳奇」被索取量最多，共被索取 3,881 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」及「猴硐－黑金歲月」等，亦都有 1,700 份以上的索取量，另可發現索取量最多之前十種有 5 種是外語版本，如「瑞芳－尋山城傳奇(日)(英)」、「平溪－鐵道憶人文(日)(英)」及「黃金福隆線(大)中、英」，可見瑞芳旅遊服務中心所在位置在外國遊客的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。



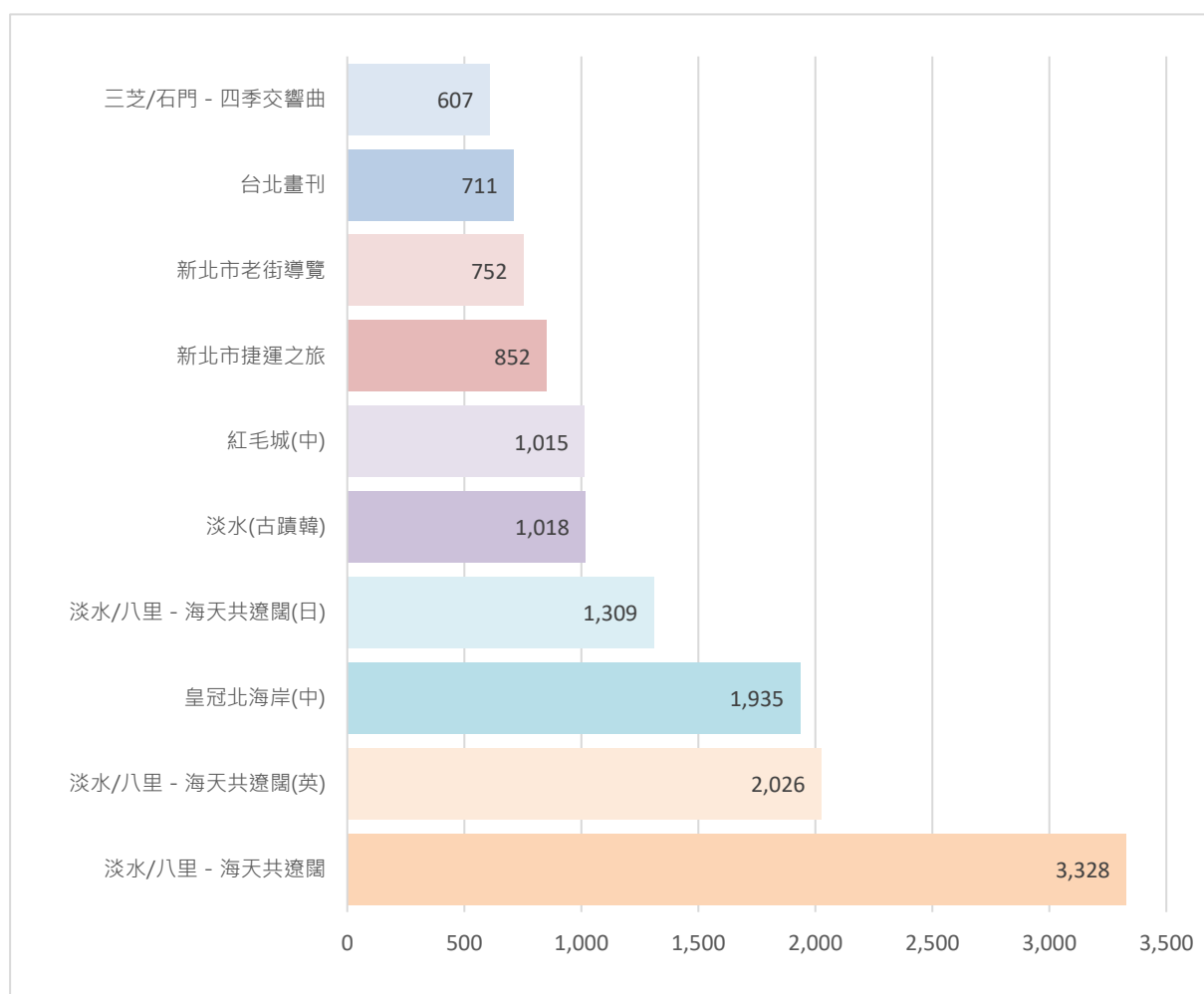
圖十四 114 年瑞芳旅服中心索取數量前十名摺頁

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

(三)、淡水旅遊服務中心

114 年淡水旅服中心摺頁索取數量最多之前十種摺頁（如圖十五）所示，除歷年皆非常熱門的「淡水/八里－海天共遼闊」，今年索取量達 3,328 份外，「淡水/八里－海天共遼闊(英)」之索取量有 2,026 份，「淡水/八里－海天共遼闊(日)」亦有 1,309 份，顯示淡水河岸景觀、自行車與渡船等遊程具高度吸引力，同時也反映國際旅客對淡水地區觀光資訊的需求穩定成長，因此旅服人員應具備一定語言水準，以提供外國遊客更加便利之旅遊服務。

另有關「淡水(古蹟韓)」及「紅毛城(中)」等文化古蹟類摺頁仍具吸引力，顯示歷史文化資源為淡水觀光的重要特色。其次，《皇冠北海岸(中)》與《三芝／石門－四季交響曲》亦有一定索取量，由於許多遊客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，因此，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，故旅服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。



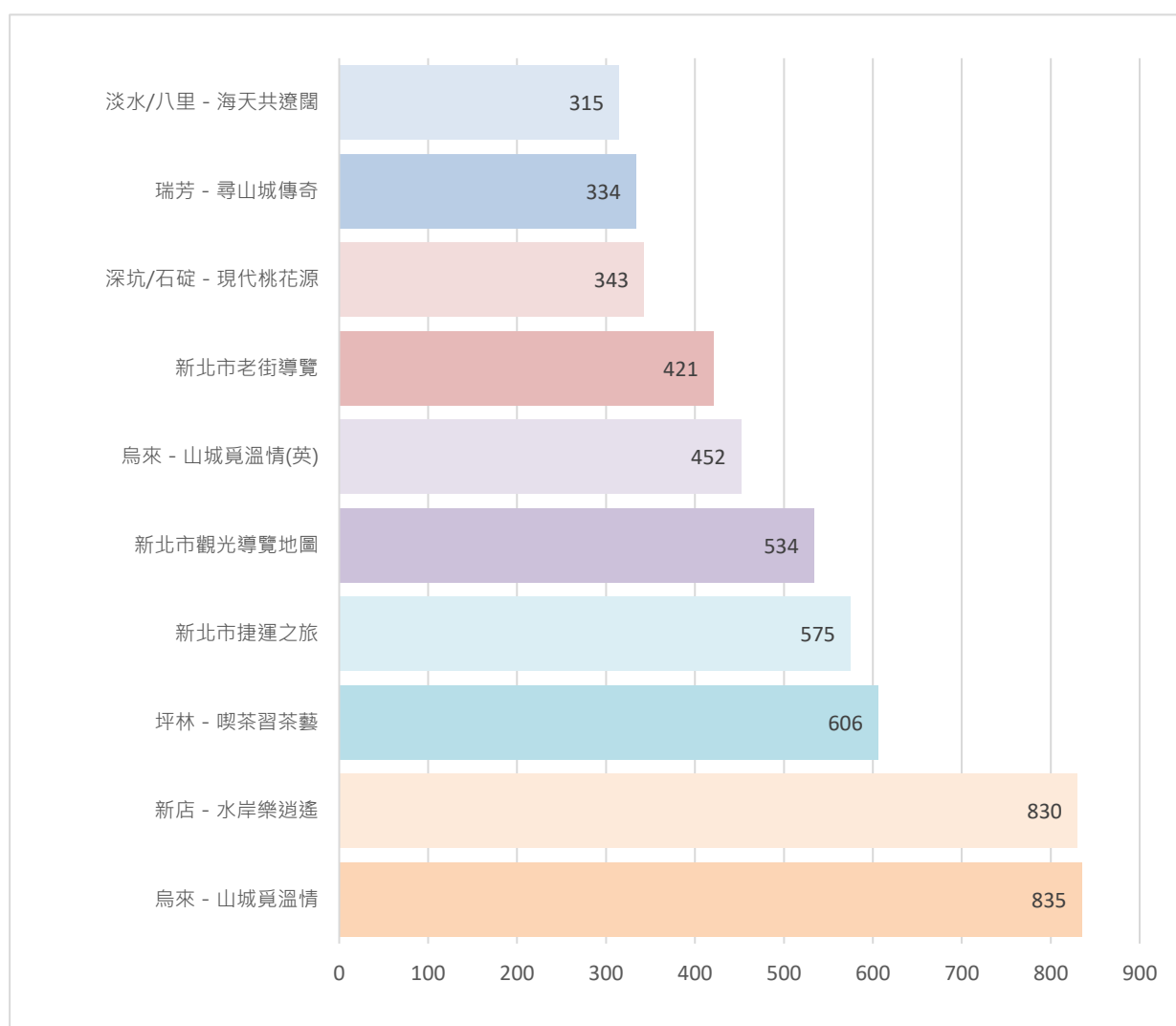
圖十五 114 年淡水旅服中心索取數量前十名摺頁

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。

(四)、新店旅遊服務中心

114 年新店旅服中心摺頁索取數量最多之前十種摺頁（如圖十六）所示，旅客偏好以「山水休閒」及「大眾運輸便利旅遊」為主要旅遊型態。其中「烏來－山城覓溫情」與「新店－水岸樂逍遙」索取量最高，皆超過 800 份以上，反映烏來溫泉、生態景觀及新店溪水岸遊憩深受旅客喜愛，也凸顯新店作為雙北近郊輕旅行據點的特色。「坪林－喫茶習茶藝」排名第三，顯示茶文化與慢遊體驗具穩定吸引力。

此外，「新北市捷運之旅」及「新北市觀光導覽地圖」索取量亦高，顯示旅客高度依賴捷運及大眾運輸規劃行程。另《新北市老街導覽》、《深坑／石碇－現代桃花源》及《瑞芳－尋山城傳奇》等摺頁亦有穩定需求，顯示旅客偏好結合老街、美食與山城景觀的深度旅遊模式。整體而言，新店旅服中心摺頁索取趨勢以生態休閒、文化體驗及交通便利性為主要觀光需求方向。旅服人員應熟悉旅遊資訊，適時提供遊客必要協助。



圖十六 114 年新店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。

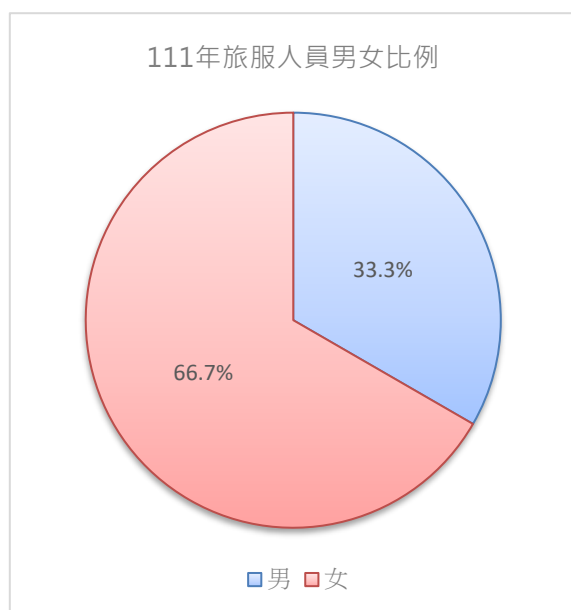
五、各站旅服人員男女比例統計

經統計近 4 年來旅遊服務人員男性及女性人數(如表四、圖十七至圖二十)，發現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，故旅服人員若能性別比例均衡之方式結伴提供服務，將能讓旅服人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，以保障旅服人員之安全及避免與遊客間的衝突。

表四 近 4 年各站旅服人員男女比例統計表

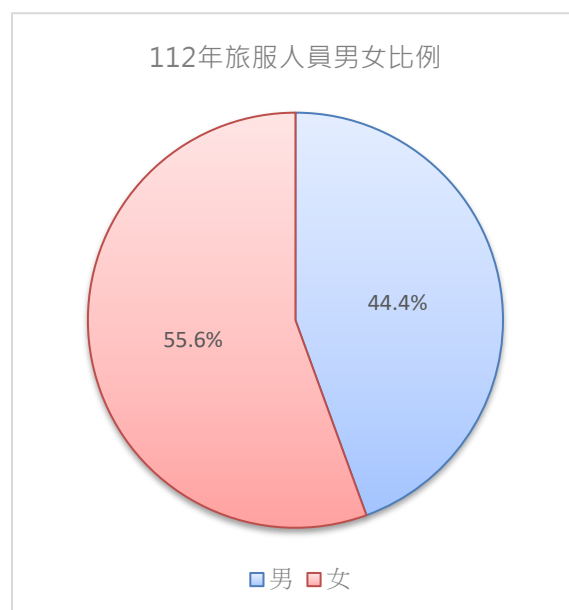
	111 年		112 年		113 年		114 年	
性別	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
總計	18	100.0%	18	100.0%	20	100.0%	25	100.0%
男	6	33.3%	8	44.4%	7	35.0%	6	24.0%
女	12	66.7%	10	55.6%	13	65.0%	19	76.0%

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。



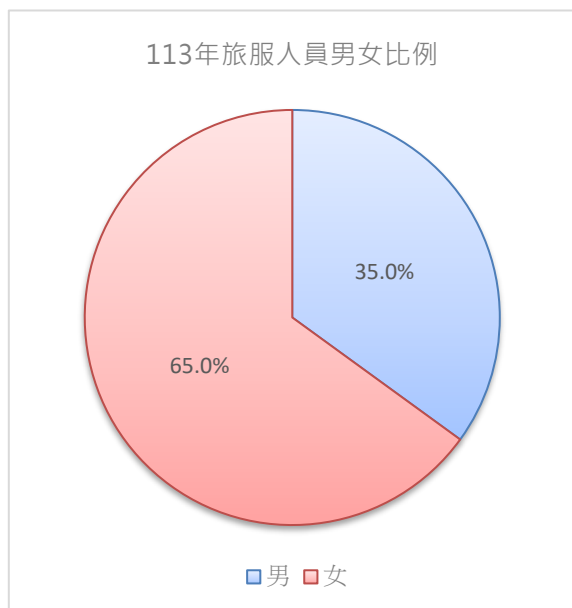
圖十七 111 年旅服人員男女比例圓餅圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。



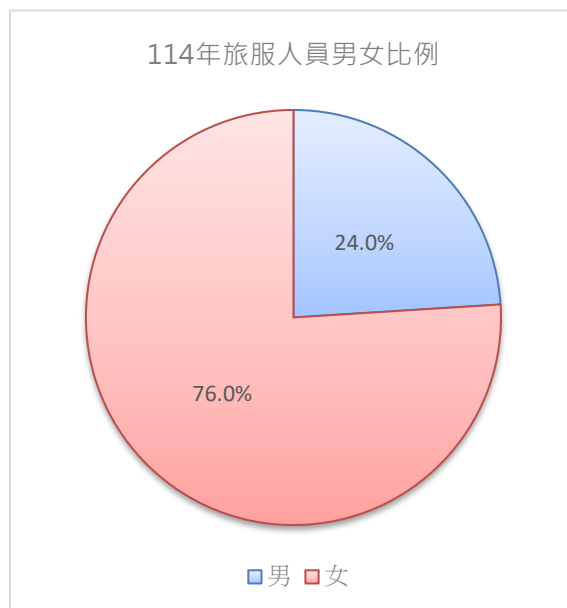
圖十八 112 年旅服人員男女比例圓餅圖

資料來源：新北市政府觀光旅遊局。



圖十九 113 年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。



圖二十 114 年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

(一)、站點旅服人員配置應充足並強化外語服務能力

本局所設置之4處旅遊服務中心中，以淡水旅服中心及瑞芳旅服中心服務範圍最廣，涵蓋多處熱門景點與觀光動線，且遊客量體較大，國際旅客比例亦相對較高。未來除應維持足夠之服務人力外，亦應提升旅服人員之外語溝通能力，並確保景區摺頁、導覽資訊及相關告示具備多語版本，同時落實庫存管理與即時補充機制，以提供旅客完整且便利之旅遊服務。

(二)、強化旅服人員對周邊交通與旅遊資訊之熟悉度

各旅服中心因服務對象不同，所需提供之資訊內容亦應有所區隔。例如板橋旅服中心主要服務購物、轉乘及通勤族群，應加強周邊商圈特色、交通轉運及大眾運輸資訊之掌握；而瑞芳旅服中心、淡水旅服中心及新店旅服中心則以觀光客為主，多數旅客具明確旅遊目的，因此旅服人員除須熟悉周邊景點外，亦應充分掌握交通接駁、轉乘方式及遊程安排建議，以即時協助旅客規劃行程，提升旅遊便利性與整體服務品質。

(三)、持續推動無紙化與智慧化服務措施

各站點雖設有倉儲空間，但整體容量有限，而摺頁索取量亦會因季節活動或觀光旺季而明顯波動，因此應定期掌握各站需求情形，於高峰期間適時補充熱門摺頁，並針對索取量較低之文宣進行定期盤點與檢討，作為後續印製數量調整之參考。另一方面，隨著民眾使用網路與數位資訊習慣日益普及，未來可逐步調整紙本摺頁配量，並持續推廣

電子看板、電視牆及數位導覽等無紙化服務方式，以有效提升儲藏空間運用效率，同時兼顧環保與資訊傳遞便利性。

(四)、營造多元友善之旅遊服務環境

除持續優化人力配置外，未來亦應加強性別主流化、性別平等及消除性別歧視等相關教育訓練，提升旅服人員之性別敏感度與友善服務意識，進而營造安全且具包容性的旅遊服務環境。此外，亦可進一步規劃女性旅客、親子族群及不同需求旅客之友善措施與服務內容，提升旅遊服務中心之功能性與整體服務品質，使各類型旅客皆能獲得更完善且舒適的服務體驗。