

# 臺中市旅遊服務中心

## 諮詢人數統計分析



**旅遊服務中心**  
*Visitor Information Center*

臺中市政府觀光旅遊局

中華民國 110 年 6 月

# 目錄

壹、前言 .....	1
貳、本市旅遊(客)服務中心到訪旅客統計數據 .....	2
一、到站人數分析 .....	2
二、諮詢旅客國籍及人次分析 .....	6
三、旅客各站諮詢服務性質分析 .....	8
參、結論與建議 .....	10

## 壹、前言

為推展本市觀光旅遊，提供國內、外觀光客便捷詳實之旅遊資訊，於臺中車站、臺中航空站、高鐵臺中站及石岡等4處設置「旅遊(客)服務中心」(以下簡稱旅遊服務中心)，提供本市與鄰近縣市之觀光景點、住宿、餐飲、交通及消費娛樂等多樣性旅遊資訊文宣，並有熟諳外文解說能力之旅遊服務人員於現場服務遊客，希冀能在最短的時間內，協助遊客資訊查詢服務，以營造友善的旅遊環境，同時配合「臺中觀光旅遊網」資訊平台，以及各項觀光行銷宣傳活動，建構多元化的服務管道。

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，包括到訪旅客人數、諮詢旅客國籍及人次及旅客各站諮詢之服務性質等項目，作為未來旅遊服務的參考，提供民眾全方位的諮詢及旅遊規劃服務，讓旅客皆能立即得到詳盡的臺中市旅遊資訊，親切有溫度及貼心熱情的服務有效吸引國內外旅客前來體驗臺中市觀光旅遊環境的獨特魅力。

## 貳、本市旅遊(客)服務中心到訪旅客統計分析

### 一、到訪人數分析

以 109 年臺中市旅遊務中心到訪人數來看，以臺中車站旅遊服務中心 4 萬 428 人次最高、占臺中市旅遊服務中心到訪總人數 46.83%，其次臺中航空站旅遊服務中心 2 萬 2,124 人次，占臺中市旅遊服務中心到訪總人數 25.63%，再其次高鐵臺中站旅遊服務中心 2 萬 646 人次，占臺中市旅遊服務中心到訪總人數 23.91%。臺中車站、臺中航空站及高鐵臺中站皆為重要交通節點，而石岡旅遊服務中心為自行車道中途站點，服務人數較為受限，故大眾運輸交通工具普遍性為主要差異原因。

相較 108 年旅遊服務中心到訪總人次，109 年到訪旅遊服務中心總人次較 108 年減少 19 萬 8,092 人次，衰退比率為 69.65%，其中以臺中站航空站旅服中心衰退比率 76.29% 最高，其次為臺中車站旅遊服務中心衰退比率 71.91%，而石岡旅遊服務中心則成長 58.70%(詳表 1、圖 1)。

表 1：109 年臺中市旅遊服務中心總到訪人次

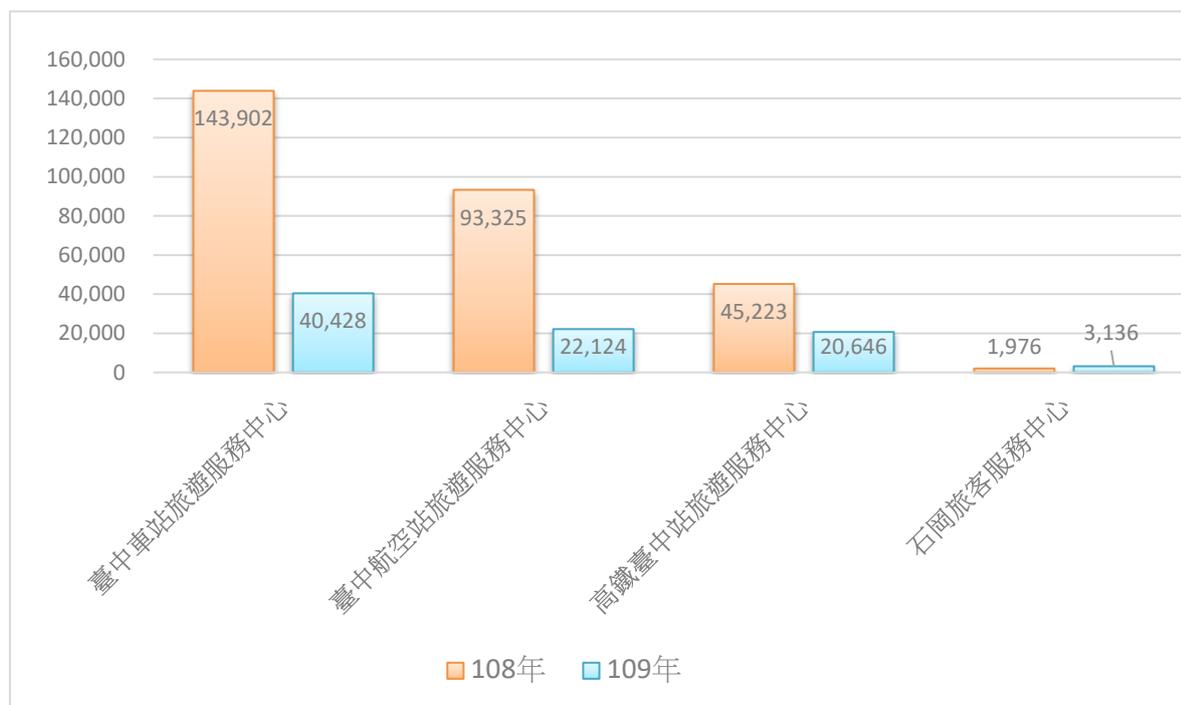
單位：人次、%

類別	到訪總人次	占總人次百分比	108 年到訪總人次	109 年對 108 年增減百分比
臺中車站旅遊服務中心	40,428	46.83%	143,902	-71.91%
臺中航空站旅遊服務中心	22,124	25.63%	93,325	-76.29%
高鐵臺中站旅遊服務中心	20,646	23.91%	45,223	-54.35%
石岡旅客服務中心	3,136	3.63%	1,976	58.70%
總計	86,334	100%	284,426	-69.65%

資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

圖 1：109 年臺中市旅遊服務中心總到訪人次圖

單位：人次



資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

以 109 年臺中市各旅遊服務中心每月到訪人數比較，以 1 月份到訪人次 2 萬 3,727 人次最高，其次為 2 月份 1 萬 3,386 人次，再其次為 11 月份 7,160 人次，最低到訪人次月份則為 4 月份，僅有 2,446 人到訪諮詢旅遊相關資訊。

主要原因為 109 年 1 月新型冠狀病毒肺炎疫情開始蔓延全球，為封鎖新冠病毒入侵，行政院全面禁止國內旅行團赴中國旅遊，並公告中國大陸、港澳及外籍人士來臺限制，並視疫情發展提升入境限制強度，為加強管制，自 3 月 19 日起，限制所有非本國籍人士入境，使來臺洽公外籍商務客及外籍旅客均大幅減少，並於 4 月底啟動「防疫新生活運動」等措施後，亦使國內旅遊人數亦呈現下跌，因旅遊人數減少，可看出各旅服中心到訪諮詢人次，從 109 年 1 月至 4 月呈現下滑趨勢(圖 2)，並相對 108 年度當期的走勢，有著相當大差異，另從 109 年 3 月份起與 108 年當期比較，減少比率均達 70%以上，尤其 4 月份差距比率最高，高達 90.46%(詳表 2、圖 2)。

表 2：109 年臺中市旅遊服務中心各月到訪人次表

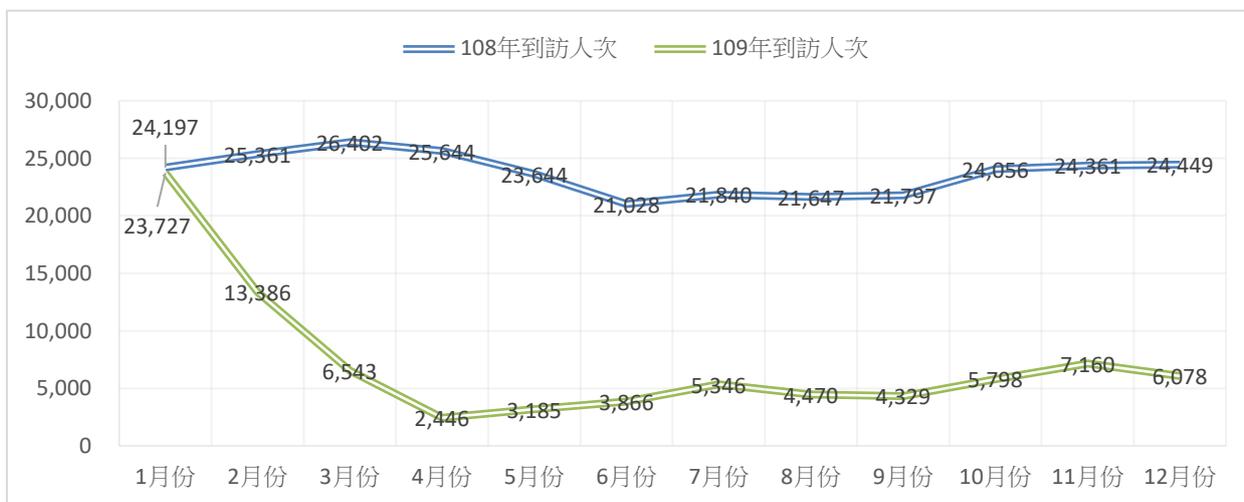
單位:人次、%

類別 月份	109 年到訪人次				合計	108 年到訪人次	增減百分比
	臺中車站旅遊服務中心	臺中航空站旅遊服務中心	臺中市石岡旅客服務中心	高鐵臺中站旅遊服務中心			
1 月份	9,669	10,082	169	3,807	23,727	24,197	-1.94%
2 月份	5,253	5,068	274	2,791	13,386	25,361	-47.22%
3 月份	2,243	1,930	297	2,073	6,543	26,402	-75.22%
4 月份	1,375	469	243	359	2,446	25,644	-90.46%
5 月份	1,977	506	299	403	3,185	23,644	-86.53%
6 月份	2,333	403	212	918	3,866	21,028	-81.61%
7 月份	3,106	723	245	1,272	5,346	21,840	-75.52%
8 月份	2,407	787	287	989	4,470	21,647	-79.35%
9 月份	2,128	559	271	1,371	4,329	21,797	-80.14%
10 月份	3,022	555	247	1,974	5,798	24,056	-75.90%
11 月份	3,370	515	290	2,985	7,160	24,361	-70.61%
12 月份	3,545	527	302	1,704	6,078	24,449	-75.14%

資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

圖 2:109 年臺中市旅遊服務中心各月到訪人次圖

單位:人次



資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

## 二、到訪諮詢旅客國籍及人次分析

以 109 年臺中市旅遊服務中心到訪諮詢以國籍區分，以本國籍到訪旅客人次 6 萬 163 人次最高，占總到訪人次 69.69%，其次為東南亞籍旅客 1 萬 1,178 人次，占總到訪人次 12.95%，再其次為港澳籍旅客 5,631 人次，占總到訪人次 6.52%，本市旅遊服務中心因場站、通路之分別，服務對象亦有所不同(表 3)。

相較於 108 年，109 年度到訪臺中市旅遊服務中心國籍人次除本國籍旅客外，均減少 80% 以上，其中以大陸籍旅客到訪人次減少 97.38% 最高，其次為其它國籍旅客減少 99.55%，再其次為港澳籍旅客減少 88.88%，如以人數減少人次，以本國籍旅客減少 9 萬 2,198 人次最高，其次為東南亞籍旅客減少 5 萬 8,381 人次，再其次為港澳籍旅客減少 5 萬 656 人次。

此結果顯示，因新冠肺炎疫情影響主要為外國籍旅客及商務客最多，而本國籍旅客諮詢雖有減少，但仍有基本的服務效能(詳表 3，圖 3)。

**表 3：109 年臺中市旅遊服務中心諮詢旅客國籍人次表**

單位：人次、%

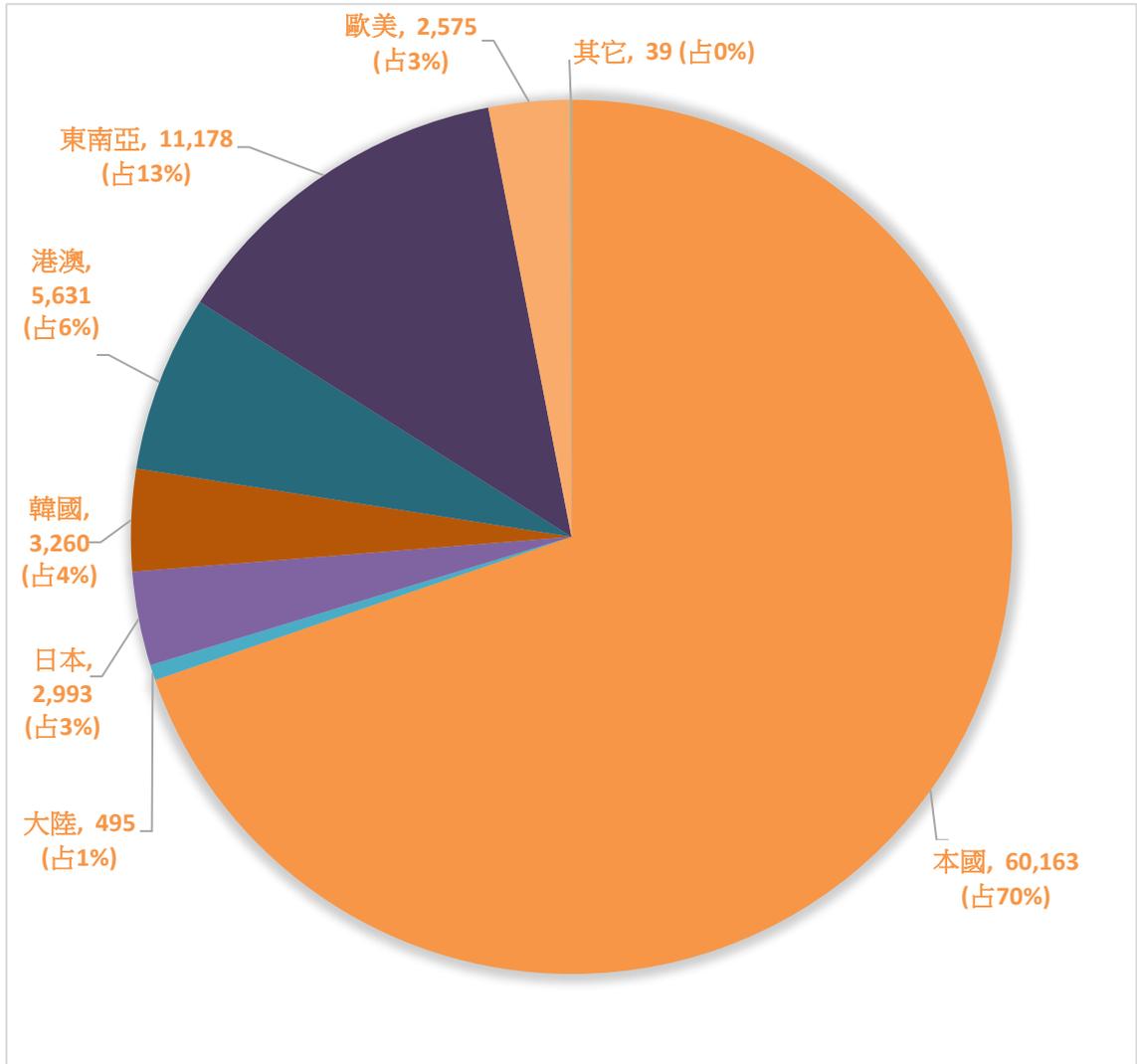
類別 國籍	109 年		108 年到訪人次	109 年對 108 年到訪人次 增減比率
	到訪人次	占到訪總人次 百分比		
本國	60,163	69.69%	92,198	-34.75%
大陸	495	0.57%	18,891	-97.38%
日本	2,993	3.47%	18,207	-83.56%
韓國	3,260	3.78%	20,061	-83.75%
港澳	5,631	6.52%	50,656	-88.88%
東南亞	11,178	12.95%	58,381	-80.85%
歐美	2,575	2.98%	17,415	-85.21%
其它	39	0.05%	8,617	-99.55%

資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

備註：因 4 捨 5 入致細項加總不為 100%

圖 3：109 年臺中市旅遊服務中心諮詢旅客國籍人次圖

單位:人次



資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

### 三、旅遊服務中心旅客諮詢服務性質分析

臺中市旅遊服務中心提供服務性質，可分為諮詢交通、餐飲、購物、住宿、活動、文宣內容、旅遊規劃、電腦使用等。109年各旅遊服務中心合計提供諮詢服務以交通諮詢服務 6 萬 6,805 人次最多，占 32.25%，其次為旅遊規劃 5 萬 5,301 人次，占 26.70%，再其次為活動諮詢 2 萬 6,754 人次，占 12.92%。

而因為站點不同，到訪旅客的諮詢內容亦有差異，臺中車站旅遊服務中心以提供旅遊規劃最高，占該站諮詢服務 34.46%，其次為交通諮詢占 26.86%，再其次為活動諮詢占 14.42%；臺中航空站旅遊服務中心以提供交通諮詢最高，占該站諮詢服務 30.90%，其次為購物諮詢占 21.92%，再其次為其它諮詢 20.72%；高鐵臺中站旅遊服務中心以提供交通諮詢最高，占該站諮詢服務 47.01%，其次為旅遊規劃占 18.95%，再其次為活動諮詢 15.72%；而石岡旅遊服務中心以提供交通諮詢最高，占該站諮詢服務 46.20%，其次為文宣內容占 15.93%，再其次為其它諮詢 11.27%(詳表 4、圖 4)。

表 4：109 年臺中市旅遊服務中心諮詢服務性質表

單位:人次

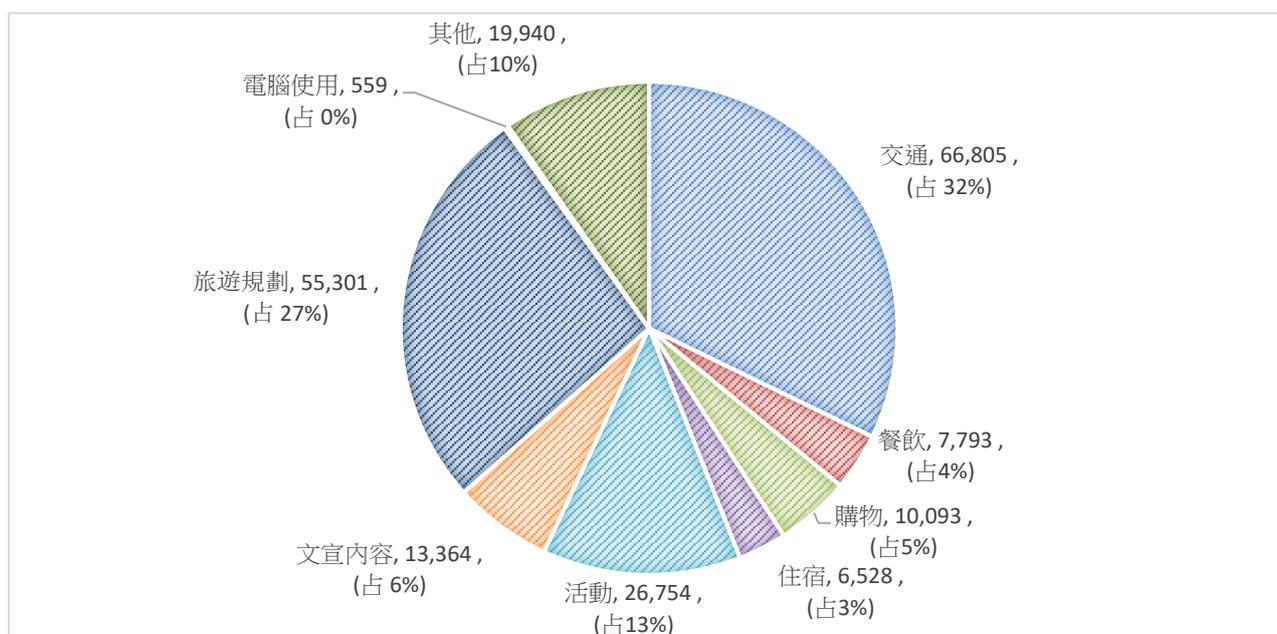
類別	臺中車站旅遊服務中心		臺中航空站旅遊服務中心		高鐵臺中站旅遊服務中心		臺中市石岡旅客服務中心		合計	
	人次	比率	人次	比率	人次	比率	人次	比率	人次	比率
交通	35,413	26.86%	7,623	30.90%	22,281	47.01%	1,488	46.20%	66,805	32.25%
餐飲	3,528	2.68%	1,966	7.97%	2,056	4.34%	243	7.54%	7,793	3.76%
購物	3,548	2.69%	5,409	21.92%	1,074	2.27%	62	1.92%	10,093	4.87%
住宿	4,433	3.36%	259	1.05%	1,667	3.52%	169	5.25%	6,528	3.15%
活動	19,010	14.42%	240	0.97%	7,451	15.72%	53	1.65%	26,754	12.92%
文宣內容	5,973	4.53%	3,449	13.98%	3,429	7.23%	513	15.93%	13,364	6.45%
旅遊規劃	45,439	34.46%	550	2.23%	8,982	18.95%	330	10.25%	55,301	26.70%
電腦使用	374	0.28%	65	0.26%	120	0.25%	-	-	559	0.27%
其它	14,124	10.71%	5,112	20.72%	341	0.72%	363	11.27%	19,940	9.63%
合計	131,842	100.00%	24,673	100.00%	47,401	100.00%	3,221	100.00%	207,137	100.00%

資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

備註:因 4 捨 5 入致細項加總不為 100%

圖 4：109 年臺中市旅遊服務中心諮詢服務性質圖

單位:人次



資料來源：臺中市政府觀光旅遊局

## 參、結論與建議

本局所轄之四站旅遊(客)服務中心，以臺中車站之遊客流量最大，故站點服務員應充足並反應快速且流暢的提供服務。而臺中車站及臺中航空站外籍旅客眾多，應提升國際服務品質，包含站點服務員應具備更佳外語能力、外語之相關告示及摺頁應充足，以提供國際旅客良好完善之服務。

本局積極加強觀光硬體建設、既有設施品質維護改善、強化國內外行銷宣傳、舉辦相關節慶或人文活動、結合景點歷史文物創造故事性遊程等，同時致力提升旅遊服務品質，建立友善好客之旅遊環境，期能強化本市觀光知名度，吸引國內外觀光客至本市旅遊，達成觀光發展品牌化與國際化之目標。

本局未來將持續整合中台灣觀光資源，提供旅客更優質之旅遊諮詢服務，亦藉由旅遊(客)服務中心客製化之導覽功能，依旅客需求提供專屬貼心服務，讓旅客感受到熱情溫暖的服務能量，由身為觀光第一線之旅服人員以口碑行銷臺中，創造獨特城市魅力，打造臺中市成為臺灣重要之旅遊目的地！