

行政院及所屬各機關出國報告  
出國類別：考察

## 考察歐洲觀光解說與服務設施報告書

服務機關：交通部觀光局澎湖國家風景區管理處

出國人：職 稱：遊憩課課長

姓 名：陳 造 明

出國地區：法國、瑞士、義大利

出國期間：89年12月17日至25日

報告日期：90年4月16日

H9/  
/c09000563

# 考察歐洲觀光解說與服務設施報告書

一、前言	1
二、考察行程紀要	1
三、考察情形	2
四、心得與建議	6
五、結論	11
六、附錄：考察照片	

## 壹、前言

公元二〇〇〇千禧年初冬時節，由於溫室效應影響，比較往年在台灣氣溫並不算低，在歐洲亦比往年氣溫為高；就觀光旅遊而言除了極少數以冬季景觀為觀光旅遊為主題或配合元旦或春節連續假期、寒假以外，寒冬算是淡季，鮮少有旅遊團體出遊，因此無論空中交通或旅遊地區陸上交通與住宿也就顯得格外順暢；臘月初旬得有機會前往歐洲—法國、瑞士、義大利考察觀光建設、遊憩設施與解說服務等，殊值得為業務上強化觀光建設之參考。

## 貳、考察行程紀要

歐洲早期受文藝復興運動的影響，兼具在崇尚基督教義精神所流傳下來的硬體建設與生活風尚及習性，塑造了歐洲獨特的生活空間，可謂人文薈萃、風情萬種，生活優雅、浪漫又不失純淨的情境，吸引了全世界基督信徒虔誠的景仰與文藝、觀光旅客的熱愛；歐洲觀光的發展帶動了當地可觀的經濟效益，熙來攘往的旅遊人潮不但創造就業機會也帶動了產業發展。

在我國以「廿一世紀台灣發展觀光新戰略」迎接國際潮流，並以台灣為「觀光之島」為導向的觀光策略上，歐洲著名的觀光景點，如羅浮宮、威尼斯、羅馬等均建立國家級的解說員制度，襯託人性化的周邊設施，服務觀光旅客足勘仿效，且將有助於提昇我國觀光事業旅遊諮詢與服務水準，以台灣的觀光資源吸引更多國際觀光旅客來我國觀光旅遊，帶動國家整體發展。

## 參、考察情形

一、法國：法國面積 550,000 平方公里，人口數約 5,509 萬人。

### （一）巴黎

具浪漫優雅典緻的風情，古典的建築，及令人懷古千華的塞納河，佳餚、美酒與咖啡無不令人垂涎不已。且是旅遊愛好者一生得來朝拜一次的聖地。它不僅是一座城市，也是所有美好感覺的具體呈現。

### （二）塞納河—巴黎生命的脈動

在巴黎的朦朧序曲開始之前，這裡曾是一片蒼茫荒野的大河景象，數十公里的河道縱橫，其中冒出一片小坡地，就是現今巴黎的高地街區。

三百年前一批自稱巴黎斯人得高盧漁民在塞納河的小西堤島上落腳；約西元前五十年羅馬人佔領此地混居，並在塞納河南岸加固堤岸開始了城市建設，例如中世紀時國王的城堡為現今之司法大樓，當年羅馬皇帝祈禱處所—尤比特神廟，後來變成巴黎聖母院、教堂、法院、競技場等；並把這一地區稱為呂得西亞（Lutetia），這就是巴黎最早的地名，也是巴黎目前的別稱。這個自西元三六〇年即被稱為「巴黎」的地方，自羅馬人進城迄今已屆 2049 年。

### （三）香醇的「左岸」咖啡開創了巴黎文化藝術的原鄉

前往巴黎必定往羅浮宮、龐畢度中心、香榭大道、凱旋門一遊，卻往往忽略了塞納河左岸（La rive Gauche）古老典雅的街道區，才是巴黎古典精神、浪漫藝術與各種學術思潮的發源地與核心區。依順著塞納河流水方向，將巴黎區隔為南、北兩岸，南邊通稱為左岸，北邊為右岸。巴黎的發展則從河中的西堤島開始，先往左岸的拉丁區，再到右岸的磊阿勒區、瑪黑區等地。若以十

七世紀作為分界，左岸可以說是「古典的巴黎」、右岸則為「現代的巴黎」；若以文化情調來說，左岸充滿學術文化與藝術氣息；例如拉丁區、聖傑漫區（St-Germain）沿河蜿蜒的堤岸河這一帶密佈的古老街巷，是詩人和哲學家經常盤桓的地方，也是許多出版社、畫廊、咖啡館的聚集處，而右岸則為繁華的商業區。

巴黎人習慣稱住在河北岸的人為「忙於經商的右岸人」，而稱住在河南岸的人為「忙於議論的左岸人」。左岸會被冠上「忙於議論」其來有自，主因於當初巴黎從西堤島開始向外輻射發展，位於西堤島南方的拉丁區首當其衝，自中世紀起這裡就聚集了幾萬個教士與學者，1255年索爾本大學（La Sorbonne）在此成立後，此區即成為巴黎的學術文教中心，一直保持著濃厚的學術氣息，許多法國重大的思想在此開發結果、大放異彩，也漸漸成為文人與藝術家所眷戀的樂土。然而從啟蒙時代開始，最能激發文人藝術家創意的，往往並不是在學術殿堂，而是在左岸的到處林立的咖啡館內。文人藝術家、知識份子最常駐足的咖啡館大多位於拉丁區、聖傑漫區與蒙帕拿斯（Montparnasse）一帶，其中最著名的有波寇伯（Le Procope）、雙叟（Les Deux Magots）、花神（Café Flore）、與圓頂（La Coupole）。他們在自由的氣氛中論議時政，發表前衛思想，影響世界的各類前衛思潮。浪漫主義、存在主義、超現實主義等，都是當年意氣風發的知識份子，在咖啡館激辯出來的。此種在咖啡館所醞釀出來的知性文化，後來成為「左岸」令人津津樂道的精神所在，象徵著巴黎永遠洋溢的青春與活力。

## 二、阿爾卑斯山王國—瑞士

瑞士位於歐亞的中央地帶，國境與德國、奧地利、法國、義大利相銜接。它的面積是四萬三千餘平方公里，只比台灣大上三

千平方公里。

瑞士自二次大戰以後在鐘錶精密工業方面的產業研發有著獨特的成就，享譽國際；在政治立場上一直保持著中立的角色，免去國防的競備投資，加上金融政策的開放與隱密都是加速其國際化的主因，也一直是許多人嚮往的人間樂土。

手錶、瑞士刀與特殊藝品，展現了瑞士精密工業的精雕細琢；提起手錶，大家會很自然的想到瑞士的鐘錶王國，它與十六世紀日內瓦的宗教改革有關。由於革新後的社會風氣趨向樸實，原本為貴族打造的奢華裝飾的精工巧匠，變得無事可做，只好朝精密的手工業發展，其中最為成功的就是鐘錶；在盧森堡不管是古典、精緻、價格昂貴的勞力士（Rolex）表，或者時髦、新潮，走中價位的帥奇（Swatch），這些瑞士知名產品，處處可見。

瑞士的另一項產品瑞士刀，生產這種名刀的維諾斯（Victorinox）刀廠，早在 1891 年便將此刀交給瑞士部隊使用；由於鋒利、方便、實在、耐用，愛用者從民間擴散到全世界。現今已因應不同需求與用途，其最大功能達 31 種，刀體內除了刀、剪、鋸、鑽、就連牙籤、放大鏡、乃至大頭針、手錶等一應俱全，堪稱集所有生活需求功能於一身。

三、義大利：面積 301,300 平方公里，人口約 5,720 萬人。

#### （一）羅馬

羅馬為進入歐洲大陸之門戶，羅馬帝國遺留之古蹟，處處聳立著雄偉壯觀的古建築，如羅馬廣場、圓形競技場、君士坦丁大帝的長方形會堂、台塔斯的凱旋門、圖雷貞紀念柱、萬神殿、西班牙廣場、奧古斯都露廟等。帶有羅馬建築色彩的萬神殿，正面有 16 根大石柱，屋頂成天窗型態，頗具採光功能，亦曾被米開

郎基羅讚譽為「天使所建造的殿堂」，而其週邊的許願池更是觀光客群聚的焦點。

羅馬城有新、舊二城之分，舊城偏南，街道狹窄，建築物灰舊殘破，原是二千年前建築在七座小山丘上的城廓，因此有「七山之城」的稱呼；古城雖老舊，地處歐洲要津，又建築蘊含著多少個世紀血汗和歷史遺跡，只有走過的人，才能親身體會和讚譽「羅馬不是一天造成的」與「條條馬路通羅馬」的真諦。

## （二）天使之堡

羅馬，這座「永恆之城」有著輝煌壯麗的偉大歷史。這裡到處都充滿了珍貴的藝術傑作與瑰寶，它以完美的表現形式呈現出人類史上無與倫比的輝煌歲月；這裡古代遺跡星羅棋佈，令人情不自禁地回憶起它那崇尚藝術和輝煌的軍事時代，在眾多宏偉的建築中，壯麗的阿德裏亞諾陵墓無疑是值的稱道，建築又名「天使古堡」。

阿德裏亞諾皇帝親自設計和主持建設了這個宏偉建築，以作為他和他的繼承人的陵墓，這個浩大的工程開始於公元 124 年，於安東尼奧·彼約逝世後的公元 139 年建成。在這個陵墓中安放了卡拉卡拉皇帝和他之前所有皇帝的遺體。公元 271 年，他被圍在阿沃勒利奧城牆之內，公元 410 年羅馬曾遭受了阿拉裏科的哥特人的洗劫，嗣後，在另一個哥特皇帝維蒂杰圍困這裡時，這座陵墓成為防禦性堡壘。公元十五、六世紀成為目前的樣子，這裡曾經是教皇的堡壘和避難所。他與梵蒂岡相通，通過全封閉的牆中通道與梵蒂岡（Il Vaticano）連接在一起。通過這一通道可從梵蒂岡進入這作堡壘。阿德裏亞諾皇帝還命令建了一座通往陵墓的大橋，此橋曾用阿德裏亞諾皇帝的名字「埃利奧」，意即「太

陽」命名。

公元 590 年，教皇格雷戈裏奧一世為祈求上帝制止肆虐的瘟疫，率眾舉行隆重的祈禱巡行儀式。正當行進在這座橋上的時候，他看見陵墓頂上統領天使米凱萊將一把閃耀著光芒的劍拔鞘而出，這個神聖的信號標誌著瘟疫將結束。天使古堡和天使大橋的新名便來自這一奇蹟般的傳說。

## 肆、考察心得與建議

### 一、觀光是建立外交的途徑，象徵著國力

我國經濟發展，國民所得提高，國人已逐漸建立休閒旅遊觀念，據報載國人出國觀光旅遊每年有 650 萬人次，接近台灣總人口數三分之一，耗費盤大的國民積蓄，但也因此成就了我國在外交遭受困境時，以強大的國民所得及消費能力，透過觀光途徑提昇了我國在國際的知名度。只要是具知名的觀光旅遊地區，就可以見到台灣的旅行團體，而且當地觀光產業無不以訓練具備華語能力，間雜著閩南語的解說或產業促銷人才，大肆行銷，可見國人在國際間之觀光消費市場佔有相當之比重。如能思考以我國融合之民族性及習尚，透過教育，灌輸全民外交的手段，藉出國觀光之名，兼具國民外交之實，豎立一個溫情、友善的國際知名度或可彌補實質外交之困境，吸引更多國際的認同與支持。

### 二、浪漫的巴黎，宵小的殿堂

文藝復興運動後的歐洲，成就了古典、文藝、浪漫優雅與宗教的生活環境，吸引許多文人雅士聚集，也形成國際知名的觀光旅遊聖地；由於國情不一，貧富差距，有許多偷渡客及當地下乘之流，浪跡觀光據點有組織的以扒竊維生，陌生人間無不充滿



著敵意，戒慎恐懼，戰戰兢兢；這充分印證了文明與貧疾，發展與落後，勤奮與貪婪在每一個國家或地區一樣存在，只是在國情保守、溫馴的我國就顯得社會治安好多了，深值國人知福、惜福。

### 三、文明古國與社會秩序

義大利是一個文明古國，保留著許多完整的古建築，除了是基督教精神中樞，古典的建築可說觸目可見，無疑的吸引了全世界基督信徒虔誠的景仰與觀光旅客熱愛；長久以來義大利、梵蒂岡，特別是米蘭與羅馬一值是研究歷史與藝術創作者沉潛滋潤的最佳場所，這些古建築至今仍令人譽為稀世瑰寶，嘆為觀止。歐洲閒情逸緻的民族性，感受到休閒生活的迫切需要，曠野鄉間可看見露營托車提供完美的服務，讓人印象深刻。

無疑的，雖擁有歷史古建築與文化薰陶，但現代科技的文明發展仍然是它們追求的目標；義大利在南貧北富差距過大的現實下，社會的一些自然現象一樣存在著。

在佛羅倫斯寬廣的聯外街道，行道樹下落葉滿地，小汽車在馬路兩側綠地整齊的排放著停車，隨處可見，其街容就比不上瑞士郊區或鄉村來得純淨；入晚時分就在進入羅馬的城廓邊，隨處可見穿著時髦誘人的阻街女郎倚牆而立，或與轎車內的駕駛者交談，據說都是來自中東或鄰近國家貧困的偷渡客，在無一技之長，又無謀生能力因素下，只有以最原始的軀體搏取些微報酬以求溫飽；郊區的路口亦可以看到對著駕駛人賣報紙、口香糖或求乞者，不禁令人感嘆科技與文明並沒有帶給這個文明與藝術古國全面性的生活改善。巴黎、羅馬古蹟區，特別是威尼斯玻璃藝術展售區，不管是推著藝品叫賣者或大型展售場，服務人員多少會幾句國語（北京語）促銷，甚至國台語交雜著，帶給遠從台灣去的遊客一

股溫馨的感覺，對其促銷手腕之高明與行銷能力，在具高度採購習性的台灣人自然是有極大誘因，對其觀光產業之發展自有極大貢獻。

#### 四、沉淪的威尼斯人去樓空，藝術氣息不減

威尼斯座落在義大利西南，以其每年舉辦的「國際玻璃藝術節」、與二年一次的「威尼斯影展」，大大提高了國際的知名度。但沒去過威尼斯，很難令人想像因過度的開發，大肆興建，在缺乏水土保持的狀況下，一千五百年來整個島嶼正緩慢的下沉中，無數次的氾濫不斷浸蝕威尼斯十六世紀皇宮的地基，溼氣和黴菌正嚴重的威脅著許多無價的藝術品；去年一年中有 250 天，聖馬可教堂浸在深及足踝的海水中，教堂廣場也淹水五十公分，迫使觀光遊客一個挨一個跳板踮腳走過；由於當地水道四通八達，縱橫交錯，交通完全仰賴舟艇，島嶼羅列，面積狹小又無其它產業可供發展，冬日寒風刺骨，威尼斯已人去樓空，徒留充滿著人文藝術氣息的古建築孤立於地中海中以堅毅不饒的精神與毅力與大自然搏鬥，留供愛好旅遊與人文工作者的國際人士瀏覽參觀；基本上威尼斯島上仍保持著原始的風貌，由於自然環境的基本生活設施、需求與活動的推展受限等因素，比較不能滿足現代人的生活需求，島上幾無可提供住宿的地方，少數幾處旅館亦因價格昂貴，遊客始終怯步不前，因此隨著夕陽西下遊客離去，洗淨一日鉛華，整個威尼斯除卻日間的熙來攘往變得格外的寧靜，孤寂的任憑海水侵蝕與海風吹襲。

義大利政府已深刻體會到事態之嚴重，將採取行動挽救威尼斯，讓永恆的威尼斯再展風華；救急的初期以鋪路圓石提高聖馬可廣場海拔 10 公尺，改善排水系統，久經爭議的「摩西計畫」

仍是威尼斯人希望之所託，該計畫將斥資 250 萬美元，在亞得里亞海沿岸建造 79 個海中水門，海水高漲超過一公尺時，水門將暫時升起阻絕海水。然而就算義大利政府現在通過此案，也將費時八至十年才能付諸實施，然則依據美國麻省理工學院前年之報告預測，威尼斯將在八十年內完全沉入海中。

生態保育一直是文明國家相當重視的問題，從世界地球村的觀點，如何維護自然資源，落實生態保育，讓資源永續利用深值得全民省思。

#### 五、建立國家級的證照解說制度，提昇了服務品質

在充滿國際藝術氣息的歐洲幾個國際觀光據點諸如羅浮宮、馬古建築區，都建立了國家解說員制度，採使用者付費原則，一則提昇旅遊服務品質，也創造國民就業機會，大大的獲得一般觀光遊客的肯定與讚美。在法國巴黎的羅浮宮，人力資源的充沛，就有具備各國語言解說能力的國家解說員依旅行團的需求全程提供解說服務，大大拉近遊客的距離；在義大利威尼斯、羅馬則限於東方語言人才之不足，僅能在國家解說員陪同下屈就由當地華人作解說服務，當然也需加付二個人的解說津貼，算是一條牛剝了二層皮，徒增消費者的負擔。

解說服務是最貼近遊客的一種方式，在互動間，可以以最貼心的方式，將最完美的觀光資源內涵，告訴遊客，取得遊客的信任與肯定，延續地區觀光的永續發展，這點正如國家風景區辦理義務解說員，提供旅遊諮詢與服務具有相同的功能與意義，勸值大力推廣。

#### 六、開辦旅遊公車，縮短旅遊空間，擴大服務功能

號稱「永恆的古城—羅馬」，因為觀光據點幅員廣大，古蹟區分散各地，羅馬市政府為服務遊客，開辦了旅遊公車，定時巡迴各觀光旅遊據點間，班次多，車資又便宜，不僅受一般自助旅遊者所喜愛，也廣受旅行團體的青睞。辦理旅遊公車同時也給地方政府帶來可觀的財政收入，能兼供服務遊客及地方居民，解決了外來遊客陌生的交通困境，又可以紓解都會區擁擠的交通瓶頸，也縮短了遊客在交通時程的時間。

旅遊公車的開辦有其先決條件，需具備足夠的交通承載量，能滿足營運成本效益，一般以大都會區，觀光及活動人口密集為比較理想地區，否則單方面的為服務而服務，恐非政府財力所能負擔。八十七年政府自試辦「隔週休二日」以後，國家風景區曾於多處地區試辦觀光公車，方式不一，但最後皆因成本效益，無疾而終，徒留「觀光公車」之名。

#### 七、從比薩「斜塔」考證，引起幾個省思

比薩斜塔建於西元 1173 年，至今已屹立 828 年，這座高 54 公尺的大理石斜塔，共分八層，每層外圍有許多根石柱，形成一圈迴廊，從遠處望去，像是一座雕工細緻的藝術品，斜插在綠色的草坪上。據說，當年在建設時，由於計算錯誤，於工程興建時，塔就開始傾斜，傾斜度在 40 度左右，沒想到卻因此而成為世界一大奇觀。16 世紀時，著名的科學家伽利略曾在此進行自由落體試驗，證明了不同重量物體下落速度一樣的定律，從此斜塔更加聞名於世。斜塔到底是無心之錯造成或後天受環境的影響自然傾斜，實在值得推敲，可惜年代久遠，可能已無史料可資查考，只能留待一個神秘的敘述供後人思考，堪稱玩味。事實終歸事實，不容歪曲，任憑想像。

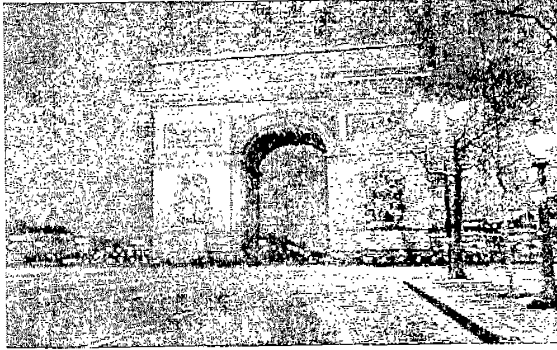
澎湖國家風景區開發歷史要比台灣早四百年，許多史料及民間傳說亦無從考就，諸如一級古蹟天后宮興建之確實年代，中央老街四眼井挖掘之年代，四眼之背景，七美人塚宗親考究，還有二級古蹟漁翁島燈塔石碑文受風化已失去部分原文紀錄等，這些史料在落實解說服務時，是一項很重要的資料，卻因缺乏紀錄，只能依循一般傳說用推測的方式描述，這也留存著一些神秘的想像的空間，讓遊客去思考。

## 伍、結論

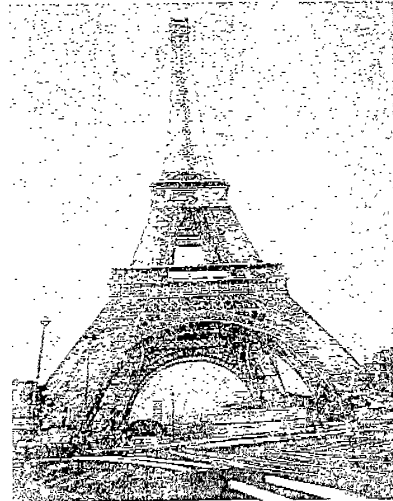
語諺：休息是為了走更遠的路，人類生活水準提高，休閒旅遊已成為人類生活重要的一部份，發展觀光吸引國際人潮促進國民外交最直接的方式之一，亦是促進國家產業發展重要的一環；我國近年落實觀光建設，以「廿一世紀台灣發展觀光新戰略」迎接國際潮流，向打造台灣為「觀光之島」的目標為導向之觀光戰略，期望開展全面之觀光建設，提昇觀光產業效能，吸引更多國際人士來台旅遊，一方面提供國人休閒旅遊的環境，亦可增加國人就業之機會，促進整體經濟之發展。

以一位愛好觀光旅遊的觀光行政工作者，能有機會出國考察，對歐洲在新文藝復興所孕育豐富的人文內涵，吸引眾多人文工作者聚集作學術研究，以觀光遊客之多，對當地觀光產業之發展貢獻匪淺，當地政府及觀光主管機關對古蹟維護，歷經千百年仍完整無損，加上訓練有素之解說制度，留給觀光客深刻之印象，值得我國推展觀光之參考，期望我國在邁向廿一世紀所策劃之觀光策略在全民努力下能提供完美的觀光、休閒、旅遊聖地，並凌駕國際先趨。

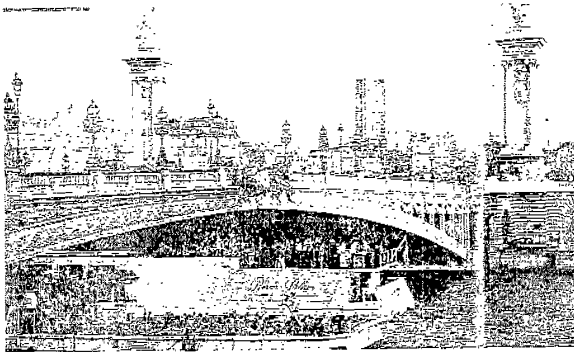
## 歐洲觀光解說與服務設施考察照片



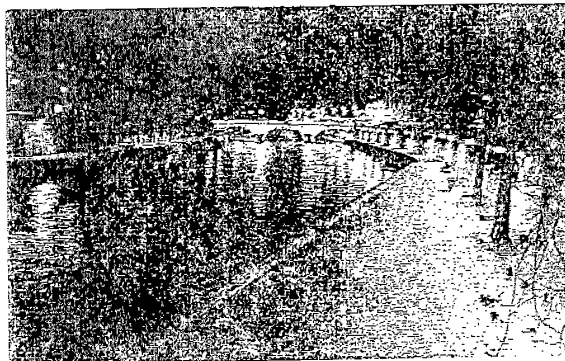
▲凱旋門為紀念拿破崙戰勝俄聯軍所建，有十二條大道成放射狀，壯觀無比



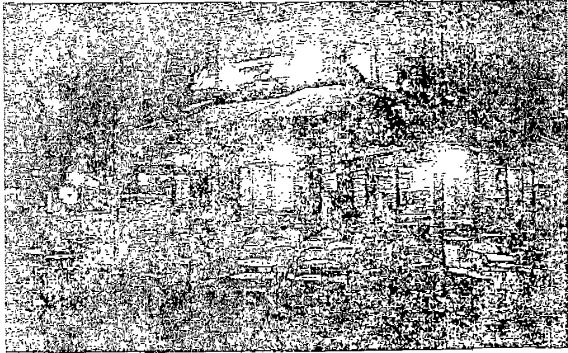
▲艾菲爾鐵塔是巴黎的觀光指標



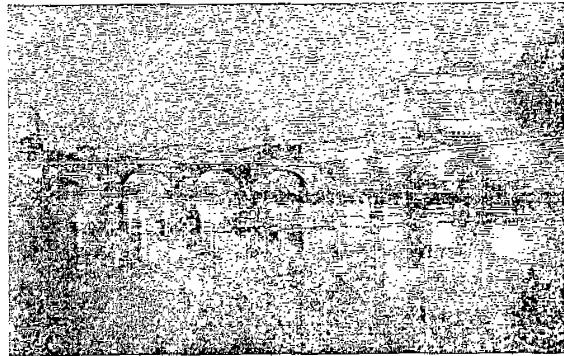
▲貫穿巴黎的塞納河是巴黎的發源地，更是 19、20 世紀現代文化誕生的大舞台



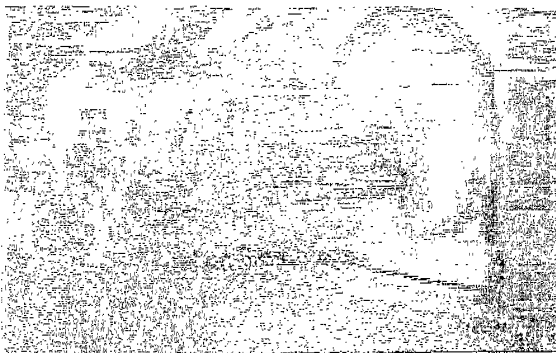
▲左岸象徵古典的巴黎精神



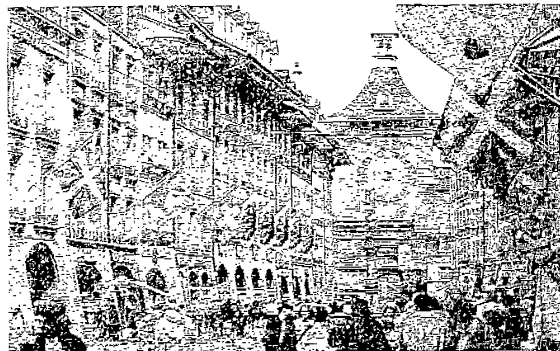
▲波寇伯是左岸第一家咖啡館



▲羅馬夜景令人懷古凝思



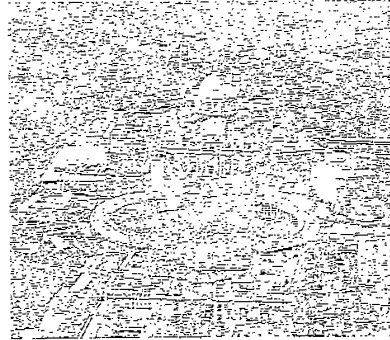
▲台灣遊客量大鐵力士山纜車亦漆上我國國旗



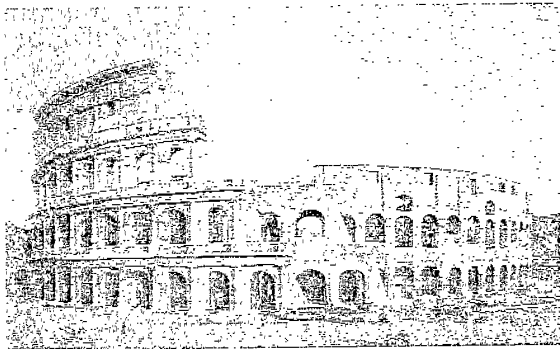
▲觀光發展可提昇國際地位



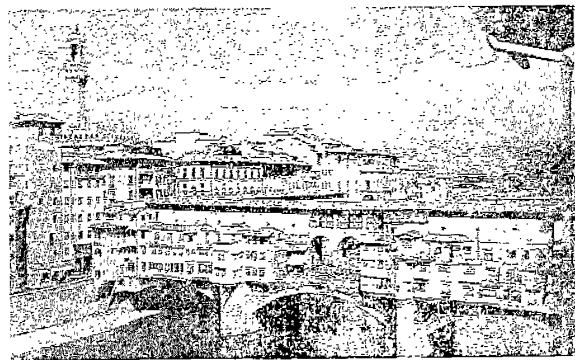
▲坎皮多利奧山的母狼是羅馬觀光標誌



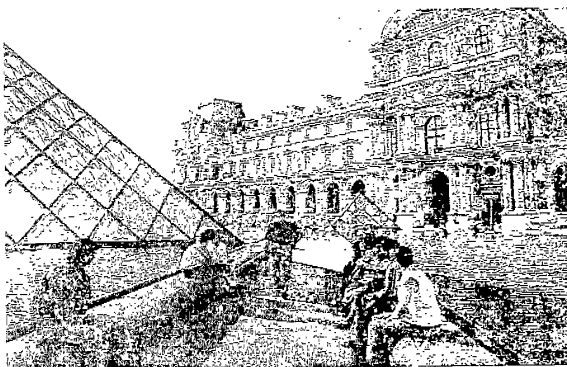
▲盛彼得大教堂及廣場鳥瞰



▲巧奪天工的羅馬古鬥獸場外景

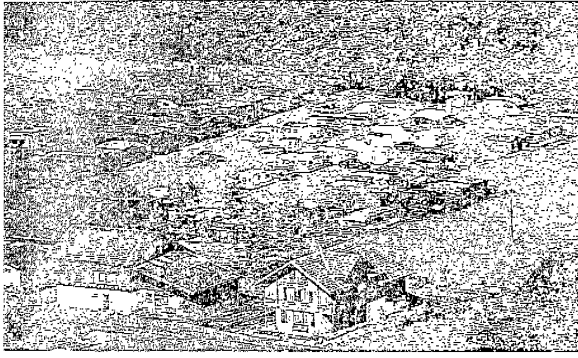


▲典雅的斐冷翠景緻

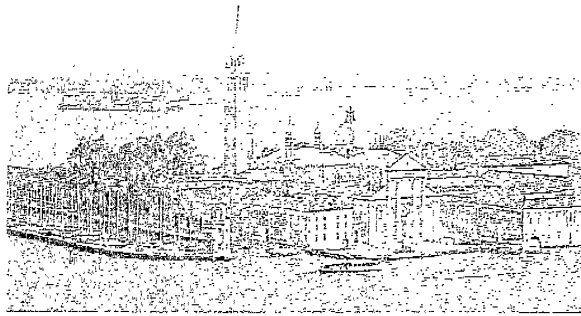


▲羅浮宮前由華人貝聿銘所設計的金字塔是巴黎的新地標

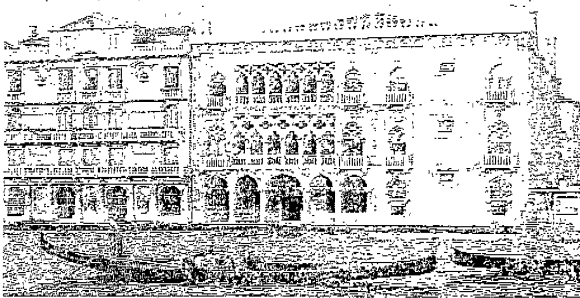




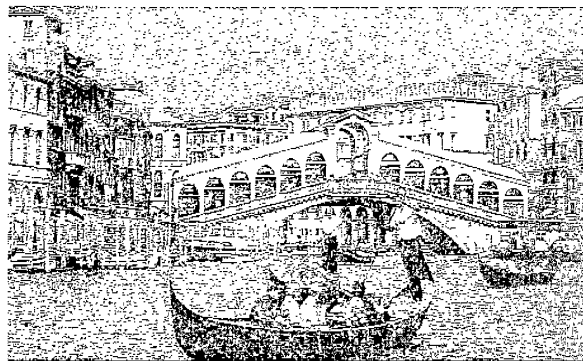
▲歐洲托車營地堪稱閒情逸緻



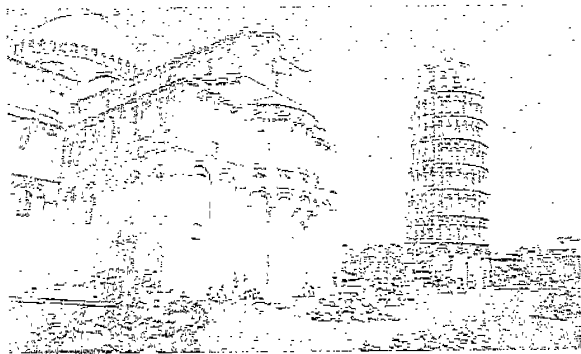
▲威尼斯已漸沉入地中海中



▲威尼斯古建築已人去樓空，生態保育值得重視



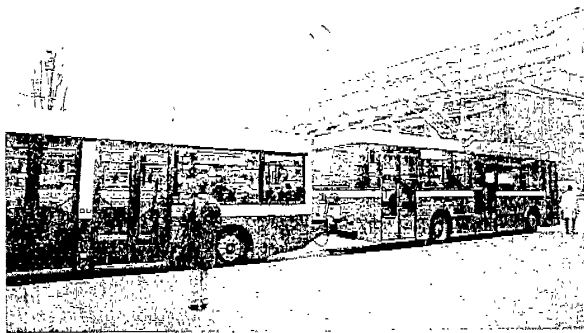
▲縱橫交錯的海路帶動了威尼斯的觀光發



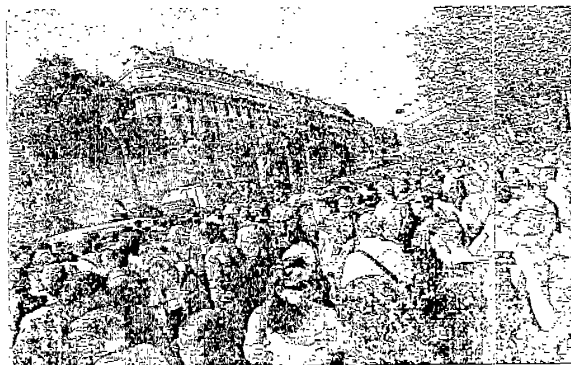
▲比薩斜塔其原因值得考證



▲義大利國家解說員為觀光客解說服務提昇  
旅遊服務水準



▲觀光公車兼具服務觀光旅客也紓解城市  
交通方便居民交通



▲觀光人潮促進經濟繁榮與發展