

行政院所屬各機關因公出國人員出國報告書

出國類別：考察國外觀光旅遊設施及資訊提供

考察觀摩歐洲地區觀光旅遊設施及 旅遊資訊提供報告書

服務機關：交通部觀光局

出國人職稱：旅遊服務中心輔導員

姓名：吳惠芬

出國地點：法、瑞、義

出國期間：八十九年十二月十三日至二十二日

報告日期：九十年三月五日

H⁹ / 009000877

目 次

壹、前言.....	1
貳、旅遊設施之特色.....	1
參、旅遊資訊提供之方式.....	5
肆、考察感言.....	6
伍、建議.....	7
陸、附錄.....	9

壹、前言

近年來觀光旅遊事業在國際間蓬勃發展，尤其當全球經濟皆不景氣時，此無煙囪工業深受各國重視，而使得旅遊市場競爭更為激烈。目前自助旅遊已在世界各地蔚為風潮，國內又於民國九十年起實施週休二日制，故各項旅遊設施之建立及觀光資訊之提供，相形之下更顯重要。而歐洲各國對觀光旅遊之重視、古蹟之維護以及旅遊資訊之提供等工作都是不遺餘力，值得我們觀摩學習。

貳、旅遊設施之特色

去年前往旅遊人數最多之國家為法國，法國的文化藝術古蹟及優雅的民族特質都是其魅力所在。此次法、瑞、義之行，讓人充分享受到歐洲浪漫而優美的文化藝術氣息，數不盡的古代皇宮城堡、豐富各類博物館、歷經歲月的文化遺蹟以及如詩如畫的大自然景色，都是那麼的吸引人。看到他們對文物古蹟是維護多麼的盡心盡力，這些就是它們最有價值的旅遊資產。而其當地旅遊設施之特色為：

一、文化古蹟的維護：

歐洲國家對它所擁有的古代皇宮之維護，值得我們讚許與學習，他們每年花費在維護這些文化古蹟的心力、金

錢和工程上更非我們所能想像。為了能保持其良好的景觀品質，他們多得設法尋求企業集團贊助，協助其各項文物之維護，像法國凡爾賽宮即是。所以我國在文物古蹟之維護工作上，亦可仿效他國，尋求企業界贊助，相信對我國的古蹟維護會事半功倍。而且在歐洲旅遊，他們對參觀教堂、皇宮、博物館之規定亦非常嚴格，並要求切實遵守。

像義大利佛羅倫斯的道路多是古代的大石磚所砌成的，所以在辦理與道路有關工程時即規定：凡道路施工皆需申請，並要將原有路面的古路磚妥切保留，待施工完成後，將古路磚復原，以免受到破壞。這些都是在維護古蹟時應該注意的，絕不可因新的建設，而破壞無法計價的古代遺蹟，否則後代子孫要如何尋根？如何瞭解屬於自己的文化？

二、文化藝術的建立：

在法國常見他們將一些舉辦某一活動或原為其他用途的建築改做各類專業博物館，或造成一個觀光景點。像「夏佑宮」即是為了一九三七年萬國博覽會所興建的，然現內設有四座博物館：航海博物館、人類博物館、電影博

物館、法國古蹟博物館。而「小皇宮」乃為了一九〇〇年萬國博覽會時展出法國藝術品而建，現為巴黎市立美術館，蒐藏各類藝術品。另如著名的「奧塞美術館」原為十九世紀末巴黎歐雷翁鐵路公司的幹線終點車站，在閒置了四十七年後，於一九八六年改為美術館。

而最典型的應屬「艾菲爾鐵塔」，其原為一八八九年萬國博覽會及紀念法國大革命一百週年而建的，原只是巴黎暫時性的點綴，現在卻成為舉世聞名的法國地標，更是至法國旅遊必到之處。

在歐洲的街道、廣場、公園裏處處可見藝術雕塑作品，就像巴黎最美麗的亞力山大三世橋即為一件金碧輝煌的藝術品，橋樑兩側小天使、水神、飛馬雕塑都是如此引人入勝。而巴黎市內的盧森堡公園有許多十九世紀的雕像，讓人徜徉其中，心曠神怡。在義大利佛羅倫斯的領主廣場更是一座大型雕塑品展示場，放置了許多座雕塑作品，雖然有些是複製品，但其作品絕對鍾於原作，不減人們對它的欣賞。

所以我國在設計某一大型活動之建築物時，亦可一併考量其未來使用方向，或可做為展示國內外各項藝術作品

處，也使國內藝術家能多一些作品展示空間，不但可鼓勵其創作，也能讓國人有機會多接觸藝術作品，陶冶心情。

三、市容的管理：

義大利佛羅倫斯處處可見文藝復興時的遺蹟，亦保留許多古代建築，所以為了整體市容的觀瞻，義國政府規定：店內空間屬商家，店外牆面等空間乃歸政府所有，若要掛招牌，放置盆景、廣告物等，都需提出申請，依規定規格辦理，並需付費。因此該國街道雖然有些髒亂，但市景非常清爽，沒有招牌林立，也不會破壞古代建築，國人足以學習。

四、旅遊交通設施：

在羅馬為了市區交通的順暢，規定遊覽車不可進入市區，必需將車停在城外，改搭市區觀光巴士。羅馬政府設有多條旅遊公車路線，而且公車標示也很清楚，班次也不少，尤其該車票在時效內，可不限次數搭乘，真是一項便利旅客的措施。

而法國對公共交通安全是非常重視的，尤其對遊覽車司機的工作時間管理得很嚴，他們在遊覽車的引擎上裝設

啟動紀錄器，若遇到超時工作者則採重罰，所以對遊客的行車安全非常有保障。而他們的另一特色即是私家車多為小型車，但計程車卻都是大型名車，因為該國規定計程車必需採該廠牌車的頂級車，以保障乘客安全。歐洲幅員廣闊，國家眾多，若至當地自助旅遊，搭火車是一種非常捷便的旅遊方式。他們不但有歐洲聯營火車票，各個國家也有不同的觀光列車，人們可利用火車穿越鄉野、湖泊、高原，盡情享受歐洲如詩如畫的大自然景色。

參、旅遊資訊服務

一、歐洲各國對觀光旅遊諮詢服務都非常重視，所以各國在境內各大城市都設有旅遊服務中心，其設置地點亦多選在市區要道，並且在服務中心的街道旁設有「i」標幟，以利旅客辨識。像法國即在巴黎香榭大道上設立旅遊服務中心，對外國旅客而言，尋找非常方便。而且距離凱旋門、協和廣場、大小皇宮都不遠，對提供旅遊資訊而言，實在是一個很好的地點。而且他們的服務中心外觀櫥窗不但裝飾得美倫美奐，還免費提供許多各國文字資料，並設有旅遊手冊的販賣機，若需要，即可投幣購買。

另該中心還販賣當地紀念品、火車週遊票、博物館門票等，不但可增加國家收入，更方便旅客採購，而且在此購買，還有折扣！

二、在法國凡爾賽宮、羅浮宮以及重要博物館都提供多國文字之相關簡介，甚至在館內紀念品販賣部都有中文的介紹書籍。而義大利各重要景點更有許多攤販在賣以中文介紹的書籍，內容非常詳盡，而且中文還分繁體字與簡體字。可見近年來，海峽兩地赴歐洲旅遊人數之多。

三、在法國若旅行團至博物館參觀，必須要有經過嚴格考試合格之導遊帶領解說才行。而義大利為保障其國家人民工作權，甚至規定外國旅行團至當地旅遊，入內參觀教堂，一定要請該國導遊，像我國旅行團至當地旅遊，雖已請中文導遊，但依規定仍需請該國導遊一同帶團，即使他一句中國話也不會說，甚至從頭到尾都不必開口，但缺他仍不可。

肆、考察感言

一、法國雖然是一個具有文化藝術的國家，人民也都充滿優雅氣質，但該國太過講究自由，所以至法國旅遊常會遇到地鐵工作人員罷工，街上人民抗議遊行。如此不但使

該國交通秩序大亂，也嚴重影響國家形象。

二、瑞士是一個風景優美、秩序井然的國家，在該國每一個路口都可看到車輛排隊循序漸進，不像法國、義大利的開車族，一堆車塞在路口，每位駕駛各憑本事，有路就鑽，警察站在路邊根本沒有作用。尤其此次歐洲行正逢聖誕節前，當地人們都出外採購禮物，所以法國協和廣場簡直就像一個大型停車場，所有車輛都塞在那兒，實在有損形象。

三、此次歐洲行，除了瑞士治安較好，可以夜晚出遊外，在法國、義大利都被警告：晚上不可出外遊玩。因為歐洲現在來自東歐、大陸偷渡人口日益增多，嚴重威脅當地治安。像此次在法國就看到兩位外國旅客被搶；而義大利問題更嚴重，不但行前即被告知：要確切注意錢財保管，不可脫離人群，以免發生危險。一路上更是千小心萬注意，但此次同行者在公車上仍遇到扒手，所以在那兒旅遊內心壓力很大，旅遊品質深受影響。

伍、建議

一、我國近年來在文化藝術的工作上雖有進步，但仍嫌不夠紮實普及，尤其對年輕學子這方面的教育更是不足，以

致他們對文化的重視及藝術的學習都不如偶像的崇拜，名牌服飾的追求，造成心靈生活上的不踏實，進而產生家庭、社會問題。

所以我國在街道、公園之建設上，可增加展示一些雕塑藝術品，如此不但可美化市容，更可增加民眾接觸藝術之機會，使其在無形間培養藝術氣息。但絕非指在街頭做些水泥製品，或在樹上綁些燈炮即可算數。像台北市仁愛路圓環，用美麗的花草來裝飾街道亦是一個很好的方法，但不要使鮮活的花草枯萎亦是要件。

二、我國在古蹟的維護上可仿效歐洲各國尋求企業的贊助，如此不但可節省國家公帑，更可使該項工作在企業界講求效率的精神下，做得更快更務實。而且還可將古蹟包裝成國際觀光點，將其精髓特色介紹給國內外人士，不但讓世人瞭解我國文化，亦可增加觀光收入。

三、我國各城市的商店招牌不但錯綜複雜，還「伸頭伸手」，將市容破壞無遺。所以應該學習義大利，規定店內空間屬商家，店外牆面等空間乃歸政府所有，若要掛招牌，放置盆景、廣告物等，需提出申請，依規定規格辦理，並且還要付費。如此市容必定可以一掃雜亂，還可為各

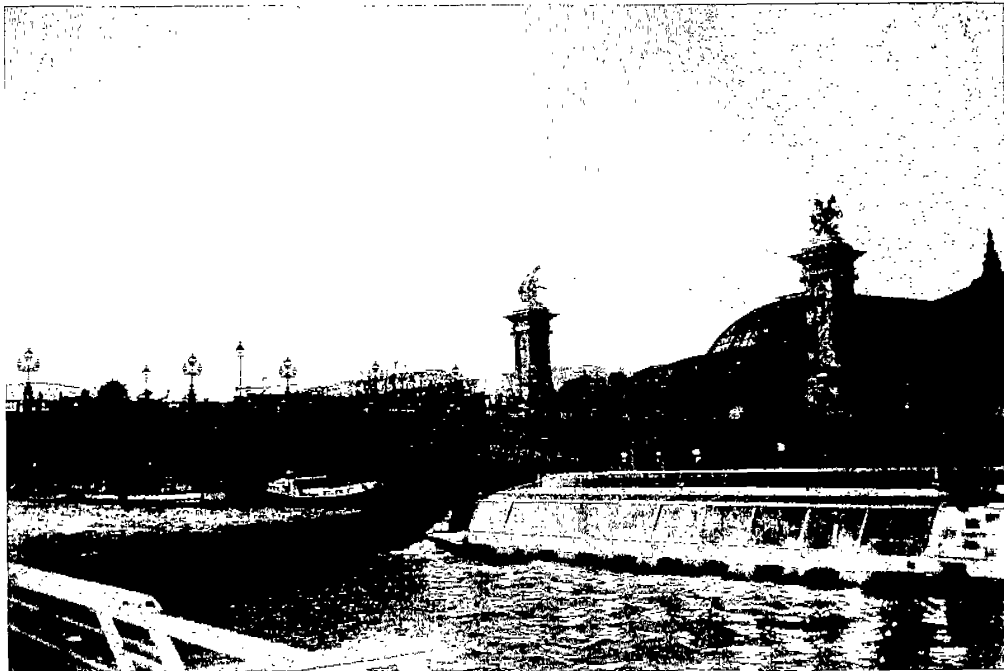
縣市政府開闢財源。

- 四、我國地方狹小，人口眾多，交通已成為各地發展觀光之瓶頸，所以各縣市可仿效羅馬，多設計幾條旅遊公車路線，標幟清楚，方便旅客轉乘，進而限制遊覽車、小客車進入觀光景點，以解決交通擁擠之問題。甚至當我觀光在國際間發展到某一階段時，亦可學習義大利，凡外國觀光遊覽車在進入該城市旅遊前，皆需至該城市入口處繳交費用，以增加國家稅收，做為地方建設。
- 五、我們國家亦可學法國的旅遊服務中心將外觀櫥窗裝飾得美倫美奐，吸引旅客，還可在提供免費的多國文字資料外，設立旅遊手冊的販賣機，凡需要者皆可付費購買。另可提供具有我國特色之紀念品、火車票、博物館門票之販賣機，供所需旅客購買。如此不但不必增加人力，還可提供多元化的服務。
- 六、我國目前正值開放大陸觀光之際，為避免像歐洲國家一樣，當偷渡事件發生嚴重，造成治安等社會問題時，不但嚴重影響國家形象，也阻礙國際觀光發展，所以應事先做好防範工作。

陸、附錄



法國巴黎羅浮宮外觀景象，中間為華裔建築師貝聿銘所設計之玻璃金字塔



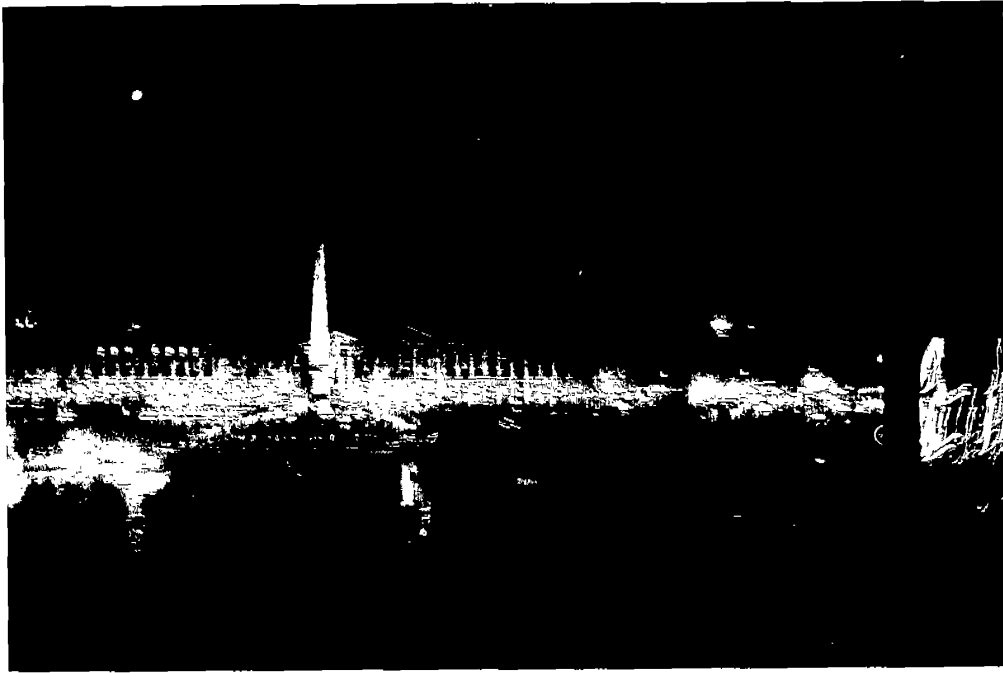
法國巴黎最美的亞力山大三世橋，橋的兩端有金碧輝煌的飛馬雕塑



法國巴黎艾菲爾鐵塔，可搭乘電梯至第三層瞭望台，俯看巴黎市景



義大利佛羅倫斯領主廣場，該處展示許多雕塑藝品，猶如露天藝廊



法國巴黎協合廣場夜景



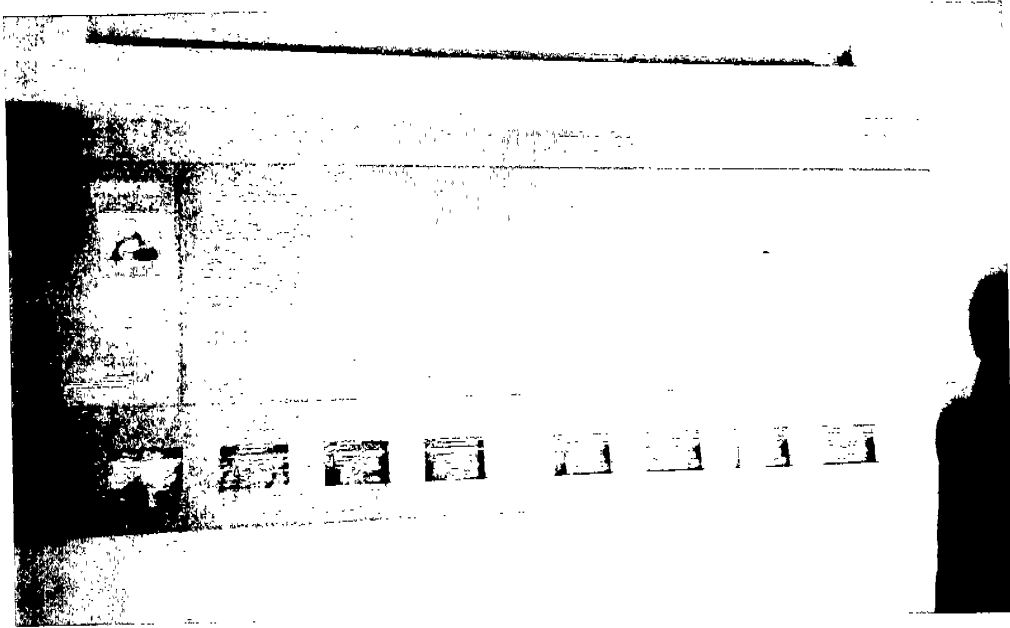
法國巴黎位於香榭大道上的旅遊服務中心，其櫥窗佈置美侖美奐



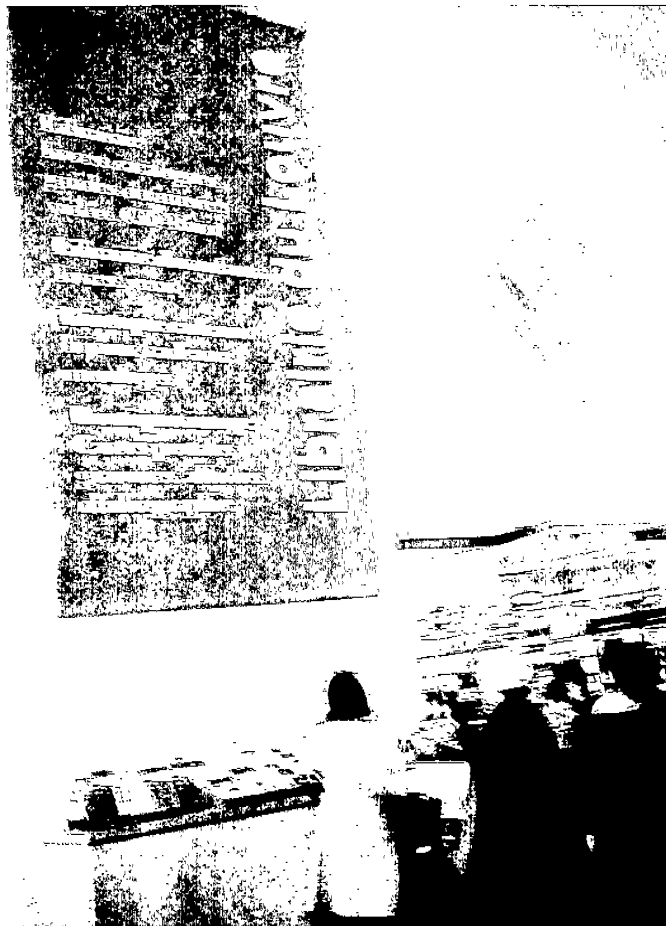
法國旅遊服務中心內的旅遊資料櫃，展示許多資料，供旅客自由索取



法國旅遊資料販賣機，需要者可投幣購買



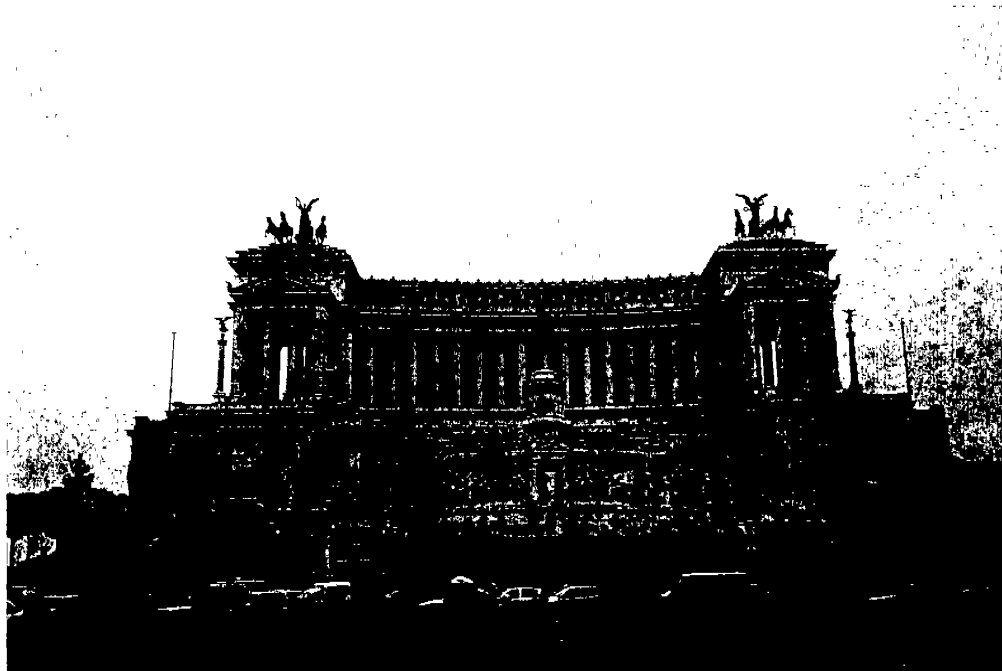
法國旅遊服務中心內音樂片販賣目錄看板



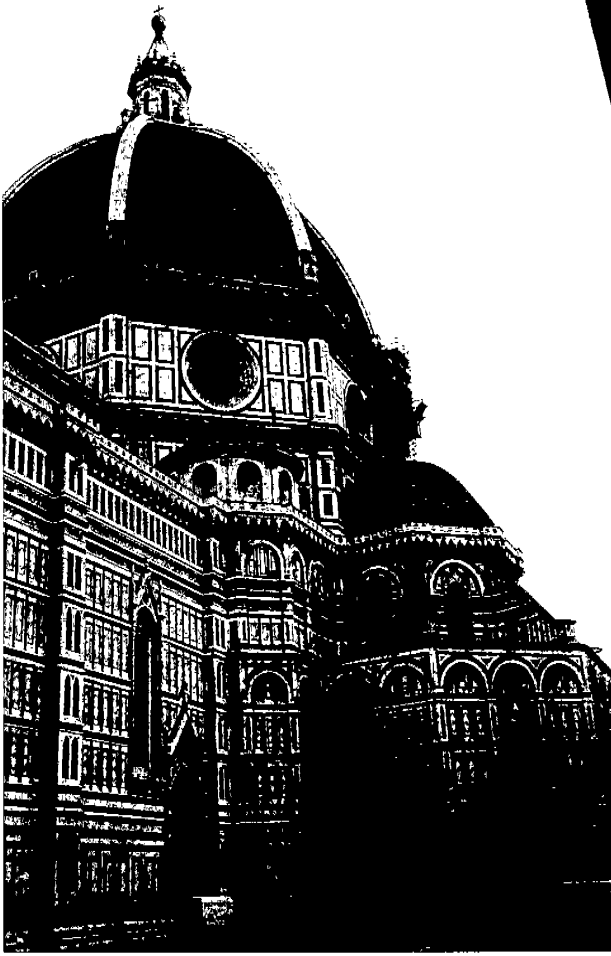
法國巴黎羅浮宮資料陳列處，提供各國文字簡介



義大利威尼斯的嘆息橋，圖右乃古時候的監獄，此橋為其唯一進出之路



義大利羅馬的維克多.艾曼紐紀念堂（陣亡將士紀念堂），該處四周車水馬龍



義大利佛羅倫斯百花聖母大教堂
，是世界上第三大教堂



義大利佛羅倫斯但丁之家，
內有一個以但丁生平及作品為主之紀念館