

出國報告（出國類別：考察）

考察歐洲智慧觀光及旅遊遊票推廣 辦理情形

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：陳貴華 組長

派赴國家：法國、義大利

出國期間：105 年 4 月 29 日至 5 月 8 日

報告日期：105 年 5 月 24 日

考察歐洲智慧觀光及旅遊遊票推廣辦理情形

目次

壹、目的-----	2
貳、考察過程-----	2
一、運用智慧觀光提供旅遊服務實例-----	4
二、旅遊套票多元組合態樣-----	8
參、心得及建議-----	16

壹、目的

世界觀光組織(UNWTO)評估全球觀光市場長期穩定成長，預估至 2030 年亞太地區國際旅客增加快速將突破 5 億人次，亦將是全球觀光市場成長的驅動者；104 年來台旅客已突破千萬人次，國民旅遊人次亦達 1.5 億人次，為提昇國內外自由行旅客之便利性暨發揮臺灣資通訊優勢，本局近年來積極推動觀光旅運服務與資訊科技的整合運用，繼 98 至 103 年「觀光拔尖領航方案」後，推動「觀光大國行動方案」(104 至 107 年)，以優質觀光、特色觀光、智慧觀光及永續觀光為執行策略，其中智慧觀光為完善智慧觀光服務、引導產業加值應用。

爰以，針對台灣地區具國際發展潛力的觀光景點，依旅客旅遊便利性，輔導各縣市政府及國家風景區管理處，提供串接國內主要交通運輸場站至重要觀光景點間之「台灣好行」旅運接駁服務，自 99 年 4 月啟動至今搭乘人次已達 1 千 2 百餘人次，105 年推動單位包含 19 個縣市政府及 9 個國家風景區管理處，總計 42 條路線，並推出 80 餘種組合旅遊服務套票。另輔導旅遊相關業者推出「台灣觀巴」套裝旅遊行程，105 年計輔導 26 家旅行業者擴大開行 105 種套裝旅遊產品。復輔導縣市政府利用電子票證，整合既有交通運具及相關食宿遊購等優惠，搭配建議行程，推出「台灣好玩卡」以城市行銷智慧旅遊為目標，自 104 年起透過競賽評選機制，首評選出直轄市組高雄市(含高澎屏)及非直轄市組宜蘭縣，復於 105 年再由直轄市組台中市(含苗中彰投)及非直轄市組推出，預計 105 年 6 月底發行第 3、4 張「台灣好玩卡」。

鑒於歐洲地區擁有豐富人文古蹟且多處納為世界遺產，亦運用智慧科技結合旅遊套票，提供旅遊便利性向為世人稱讚，為吸取經驗運用於刻推動之觀光景點旅運接駁服務，爰擇赴法國巴黎(浪漫之都)、瑞士(產業之都)及義大利羅馬(永恆之都)威尼斯(水上之都)等國考察。

貳、考察過程

一、第 1 天(4/29)台北-巴黎(法國)在機上

二、第 2 天(4/30)巴黎++TGV 高鐵++史特拉斯堡(法國)

抵達巴黎戴高樂國際機場後，隨即前往羅浮宮考察提供智慧觀光之導覽解說服務，午後前往巴黎東站搭乘法國高速列車 TGV 體驗快速軌道運輸至歐洲會議的中心城市-史特拉斯堡(歐洲首都之稱)瀏覽 1988 年被列入世界遺產，觀摩集巨大於纖細一身之木質骨架屋及文藝復興時期之精神象徵。

三、第 3 天(5/1)史特拉斯堡++英格堡++盧森(瑞士)

赴英格堡(瑞士)體驗 360 度旋轉登山纜車之運用科技導覽設施、指標系統、遊園動線、停車場規劃及使用電子票券推廣情形。

四、第 4 天(5/2)盧森++米蘭++威尼斯(義大利)

沿著 17 公里之聖哥塔隧道及阿爾卑斯山前往義大利米蘭，考察觀光街景建設暨參觀米蘭大教堂之建築、古蹟保存維護及智慧型導覽設施，午後沿著北部波河平原前望水都威尼斯。

五、第 5 天(5/3)威尼斯++托斯卡尼地區++佛羅倫斯(義大利)

位於義大利維內多省外海瀉湖區之威尼斯，人口 26 萬 4579 人，面積 414.57 平方公里，被水所環繞之市街，分布於 118 座小島上靠 160 多條四通八達的運河及 400 多座橋連結，蘊涵獨特的文化內涵；參觀聖馬可大教堂、鐘樓及大廣場，深入瞭解威尼斯交通飛機、火車、水上巴士、水上候船亭、水上計程車、渡輪、貢多拉及結合產業規劃旅遊套票及推廣情形；如：博物館通行卡、教堂卡、威尼斯卡及發行 1 日券、2 日券、3 日券、4 日券、6 日券及 7 日券等。

六、第 6 天(5/4)佛羅倫斯++歐洲之星(Euro star)高鐵++羅馬(義大利)

造訪奇蹟古城—比薩，列為世界七大奇景並譽為工程力學奇蹟，參觀遊客動線規劃及配套服務設施暨運用科技導覽；午後搭乘串接歐洲各大城市亦為運輸骨幹的歐洲之星高速列車，體驗從站體、設備、服務設施及運用智慧觀光約 100 分鐘抵達義大利古都用恆之城—羅馬，感受條條道路通羅馬之綿細交通網絡。

七、第 7 天(5/5)羅馬++巴黎(法國)

早訪天主教聖地—樊蒂岡皇國，費時 150 年建成，參觀聖彼德大教堂此為米開朗基羅構想而成，由希臘柯林斯式神柱圍繞而成，亦學得多種語言交錯之智慧導覽、科技的資訊提供(含開放時間預告)暨遊客分流動線、總量管制等規畫調整；另結合交通、產業、影視及咖啡館等之旅遊套票。

八、第 8 天(5/6)巴黎(法國)

體驗巴黎市區感受浪漫之都氛圍，參觀凡爾賽宮體驗智慧化之導覽解說設施(採總量管制概念，按分區分流控管並以撥識別碼聽取不同語言解說)；凱旋門(高 50 公尺)、戴高樂廣場中央香榭大道、艾菲爾鐵塔(塔高 320 公尺超過一百年歷史)暨搭船瀏覽塞納河，塞納河穿越巴黎的過去現在與未來，又譽為巴黎人心中的母親河，細細品味塞納河岸吸引人休憩之觀光服務設施及隨處可得之 2 日券、4 日券等結合交通、住宿、運河、博物館等多元組合之旅遊套票資訊。

九、第 9 天(5/7)巴黎-台北

造訪戴高樂國際機場相關指引服務設施暨運用科技感受智慧觀光之便利性；準備搭機回程。

十、第 10 天(5/8)抵達桃園國際機場一回程

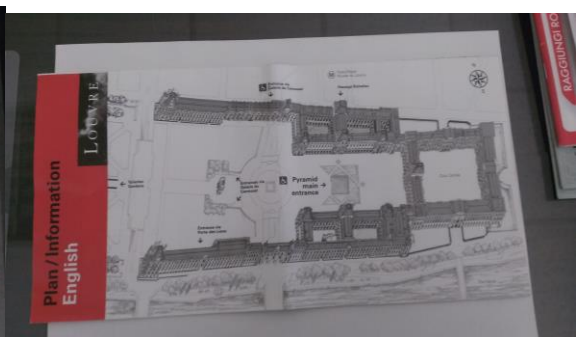
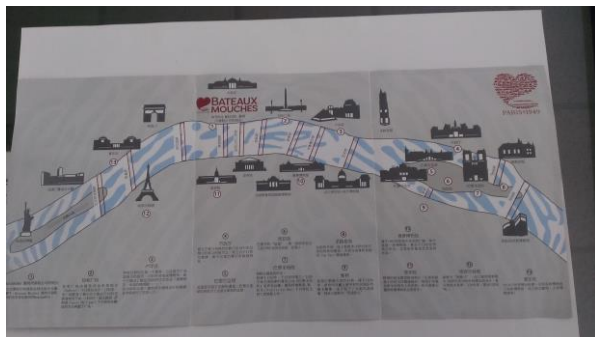
備註:用圖片呈現

一、運用智慧觀光提供旅遊服務實例











二、旅遊套票多元組合態樣







TARIFFE SHUTTLE BUS E LINEE 70 71 DA PARCHEGGIO CENTRO PER PIAZZA BRA/ARENA

BIGLIETTO A/R PER SINGOLI

€ 1,00

- IL BIGLIETTO DEVE ESSERE CONVALIDATO DALL'APPPOSITA ORIFERATRICE SIA ALL'ANDATA CHE AL RITORNO
- L'ANDATA E IL RITORNO DEVONO ESSERE NELLA STESSA GIORNATA
- VA EMESSO A RICHIESTA DEL PERSONALE A RENDERE PENA SANZIONE
- IL BIGLIETTO E PERSONALE E NON CEDIBILE

SHUTTLE BUS AND BUS LINES 70-71 FARES FROM THE PARKING "PARCHEGGIO CENTRO" TO PIAZZA BRA AND THE ARENA

€ 1,00

- THE TICKET MUST BE VALIDATED BY THE SPECIFIC TICKET PUNCHING MACHINE BOTH COMING AND GOING. ROUND TRIP MUST BE ON THE SAME DAY
- THE TICKET MUST BE EXHIBITED TO BUS PERSONNEL ON REQUEST ON PAIN OF A FINE
- IT IS NON TRANSFERABLE AND MUST BE KEPT VALID BY THE GROUP LEADER FOR THE ENTIRE JOURNEY
- ALL THE GROUP MUST TRAVEL TOGETHER

PREISE SHUTTLEBUS UND LINIEN 70-71 VOM PARKPLATZ "PARCHEGGIO CENTRO" ZUR PIAZZA BRA/ARENA

€ 1,00

- DE FAHRTKARTE MUSS SONNACH BEI DER HÄHNHART ALS RUCH BEI DER RUCHHART BEIM ENTSPRECHENDEN ENTWERTETER ABGESTEMPELT WERDEN
- HIN- UND RÜCKFAHRT MÜSSEN AM SELBEN TAG ESFOLGEN
- AUF ANFRAGE MUSS DIE FAHRTKARTE BEI SCHNITZDER BESTÄTIGUNG DER BESTÄTIGUNGSPERSONNEL VORGELEGT WERDEN
- DE FAHRTKARTE IST PERSONAL UND NICHT ÜBERTRAGBAR

BIGLIETTO A/R GRUPPI

€ 25,00

- IL BIGLIETTO DEVE ESSERE CONVALIDATO DALL'APPPOSITA ORIFERATRICE SIA ALL'ANDATA CHE AL RITORNO
- L'ANDATA E IL RITORNO DEVONO ESSERE NELLA STESSA GIORNATA
- VA EMESSO A RICHIESTA DEL PERSONALE A RENDERE PENA SANZIONE
- NON CEDIBILE E VA CONSERVATO INTEGRALMENTE PER TUTTO IL VIAGGIO DAL CAPOGROUP
- TUTTO IL GRUPPO DEVE VIAGGIARE INSIEME

ROUND TRIP GROUP TICKET

€ 25,00

- THE TICKET MUST BE VALIDATED BY THE SPECIFIC TICKET PUNCHING MACHINE BOTH COMING AND GOING. ROUND TRIP MUST BE ON THE SAME DAY
- THE TICKET MUST BE EXHIBITED TO BUS PERSONNEL ON REQUEST ON PAIN OF A FINE
- IT IS NON TRANSFERABLE AND MUST BE KEPT VALID BY THE GROUP LEADER FOR THE ENTIRE JOURNEY
- ALL THE GROUP MUST TRAVEL TOGETHER

GRUPPENFAHRTKARTE HIN UND ZURÜCK

€ 25,00

- DE FAHRTKARTE MUSS SONNACH BEI DER HÄHNHART ALS RUCH BEI DER RUCHHART BEIM ENTSPRECHENDEN ENTWERTETER ABGESTEMPELT WERDEN
- HIN- UND RÜCKFAHRT MÜSSEN AM SELBEN TAG ESFOLGEN
- AUF ANFRAGE MUSS DIE FAHRTKARTE BEI SCHNITZDER BESTÄTIGUNG DER BESTÄTIGUNGSPERSONNEL VORGELEGT WERDEN
- DE FAHRTKARTE IST PERSONAL UND NICHT ÜBERTRAGBAR

BIGLIETTO ORDINARIO URBANO

€ 1,00

PER TUTTE LE ALTRE DESTINAZIONI CON LINEE 70-71 E RETE BUS URBANA

OR ARBONAMENTI NOVITÀ IN VISORE

STANDARD CITY TICKET

€ 1,00

PER TUTTE LE ALTRE DESTINAZIONI CON LINEE 70-71 E RETE BUS URBANA

OR ARBONAMENTI NOVITÀ IN VISORE

ENZELFAHRTKARTE STADTVERKEHR

€ 1,00

PER TUTTE LE ALTRE DESTINAZIONI CON LINEE 70-71 E RETE BUS URBANA

OR ARBONAMENTI NOVITÀ IN VISORE

ORER GÜLTIGKEIT NOVITÀ IN VISORE

23:17 2/MAY/2016



Principali biglietti e prezzi del trasporto

Biglietti ordinari \ Standard tickets

Vaporetto
Biglietto + 1 bagaglio
Ticket + 1 luggage item
7,50 €

Traghetto \ Ferry
Murano-Colonna - Cimitero d'or F.S. Nove
Biglietto di corsa semplice + 1 bagaglio
Single fare ticket + 1 luggage item
5,00 €

SESTO BUS
Venezia → M. Polo
Solo andata
One-way only
14,00 €

Biglietti turistici a tempo \ Time-limited tourist travelcards

Biglietti validi a Venezia, Murano, Burano, Torcello, Lido e Mestre (esclusi i collegamenti con l'aeroporto M. Polo)
Time-limited tourist travelcards for transport in Venice, Murano, Burano, Torcello, Lido and Mestre (except for services to/from M. Polo airport)

1 giorno/day	20,00 €
2 giorni/days	30,00 €
3 giorni/days	40,00 €
7 giorni/days	60,00 €

Altri canali di vendita autorizzati: biglietterie automatiche \ rivenditori autorizzati \ www.veneziamovida.it \ personale Actv (ove previsto)
Other authorized sales channels: automatic ticket machines \ authorized resellers \ www.veneziamovida.it \ Actv staff (if provided)

Info call center Helpline: 02 5200 1111

17:05 3/MAY/2016



Il film "Shakespeare in Love" di John Macaulay, regia di John Macaulay, 1998. Un film di John Macaulay, regia di John Macaulay, 1998. Un film di John Macaulay, regia di John Macaulay, 1998.

EINTRITTSPREISE

REGULÄRES EINTRITTSKARTE	€ 6,00
Kombi-Ticket Haus und Grab der Julia	€ 7,00
ERMÄßIGT EINTRITTSKARTE	
Gruppen und Studenten	€ 4,50
Kombi-Ticket Haus und Grab der Julia	€ 5,00
Schulklassen	€ 1,00
VeronaCard für 24 Stunden	€ 18,00
VeronaCard für 48 Stunden	€ 22,00

ÖFFNUNGSZEITEN:

Dienstag - Sonntag	8.30 - 19.30 Uhr
Montag	13.30 - 19.30 Uhr

Der Verkauf der Eintrittskarten hört 45 Minuten vor dem Schluss auf





Tourist city-pass Venezia Unica best deals

SAN MARCO PACK
Customers aged 6 and over
Buy now and save up to 27% on the services included when you purchase to:
• Doge's Palace
• 4 Museums
• 3 Churches
27,90€

ADULT PACK
Customers aged 30 and over
Buy now and save up to 20% on the services included when you purchase to:
• Doge's Palace
• 12 Museums
• 15 Churches
39,90€

JUNIOR PACK
Customers aged 6 to 29
Buy now and save up to 19% on the services included when you purchase to:
• Doge's Palace
• 12 Museums
• 15 Churches
29,90€

ROLLING VENICE
Customers aged 6 to 29
Buy now and save up to 30% Discounts on:
• 3 days Actv transport
• Museums
• Shopping
6,00€

ADDITIONAL OFFERS
• 20 €: 1 day public transport
• 10 €: guided tour of La Fenice Theatre + Permission to take pictures inside (the permission may be suspended for technical reasons)
• Tours, other Venetian museums, public toilets and much more!

Ritira la ricevuta e controlla il resto. Pick up your receipt and check your change.

VENEZIA UNICA
Info call center: HelloVenezia +39 0412429
www.veneziaunica.it





參、心得及建議

臺灣位於亞洲地圖的中心，擁有樞紐地緣的優勢，近年來台旅客持續成長超越千萬人次，又以自由行旅客驟增，如何提升友善旅遊環境亦顯重要，基此，本局爰於既有公辦 3 層級之 i-center 旅遊服務體系下，以公私協力模式於 103 年 12 月起與民間產業合作提供在地化旅遊資訊及簡易旅遊諮詢服務，發揮台式熱情，打造屬於第 4 層級 i-center 旅遊服務-「借問站」，可節省公務預算並減少旅遊服務的空間與時間縫隙，至 104 年底全台已建置 115 處借問站，今(105)年目標邁向 200 處，藉由深入全台大街小巷的服務據點，運用「智慧觀光」工具串聯地方產業、特色景點與旅遊服務。另感於國內外自由行旅遊活動日益活絡之觀光趨勢，朝建構以觀光旅遊目的為主之友善旅運服務，包含「台灣好行」之景點接駁旅遊服務及「台灣觀巴」之套裝旅遊服務，有效地將無縫隙運輸延伸用於觀光旅遊目的之旅次市場。復發揮台灣資通訊科技優勢，輔導縣市政府利用電子票證，整合既有交通運具及相關食、宿、遊、購等優惠，搭配推薦遊程，導引旅客在一定時間及區域內使用「台灣好玩卡」(旅遊套票電子化)輕鬆走訪台灣各城市特色，亦可作為最佳城市行銷。

此次考察歐洲法瑞義三國，深度體驗該地區運用科技於導覽解說設施、觀光景點分流總量管制及提供無所不在之觀光資訊服務暨資訊取得等之推動智慧觀光，復觀察該等地區以歐洲之星(Eurostar)高速鐵路運輸為骨幹串接各大城市(如羅馬)或各該城市以鐵路路網為主(如法國高速列車 TGV)串聯各觀光景點並結合博物展覽館、住宿、餐飲、導覽(須付費)、乘船、咖啡賣店及渡輪等組成多元旅遊套票(含日票券)，在在提供旅客取得使用之便利性。

爰針對本次考察內容，提供建議供嗣後辦理及推廣之參考：

一、整合運用公私部門資源推動智慧觀光服務

積極推動觀光服務與資訊科技的整合運用，提供旅客旅行前、中、後之無縫隙友善旅遊資訊服務，以網路環境為基礎顧客導向為核心理念之智慧服務與管銷之商業模式；另熱門景點(公私展館)之遊客分流、總量管制及遊客自助之導覽解說服務(以識別碼區分)之智慧服務，可加強推廣運用。

二、旅遊套票內容需具吸引力且富創意

以軌道運輸為骨幹公路運輸為支幹，結合運具(公車、捷運、渡輪、公共自行車)、食(餐

館、夜市)、宿(旅館、民宿)、遊(宗教、廟宇、商圈、觀光工廠、休閒農場及觀光景點)、購(商場、百貨、零售店)、展館(故宮、101 大樓、美術館)及導覽解說為套裝行程之套票，其內容是否優惠、便利及獨特(創意)，如憑卡酌予優惠之配套措施、鼓勵搭公共運輸走訪各景點、旅客持卡輕鬆自由旅行，將是市場競爭力重要一環亦是套票成功與否關鍵。

三、旅遊套票行銷通路需多元且便利性

旅遊套票不僅是旅遊產品，亦可作為行銷通路與平台，其行銷通路需多元讓旅客易取得且便利(不宜太繁瑣)，加強民眾對於品牌之認知，如記者會、官網、文宣、形象短片，運用各項虛實通路廣為宣傳，進而喜愛購置在回遊；未來電子票證扮演智慧觀光整合運具平台的重要角色，將結合現行電子票證作延伸功能使用，如近年輔導縣市政府發行之台灣好玩卡，亦可作為各縣市之城市行銷，提供遊客從預定(利用電子商務平台完成產品訂付)、付款、取卡(郵寄或指定地點取得卡片)、使用(持卡自由走訪城市亮點)諮詢(藉諮詢專線及手機 app 獲得旅遊協助)及退卡等流程，需具便利性。