

出國報告（出國類別：考察）

考察旅館業結合智慧科技與 永續觀光之應用與發展

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：梁靜云科長

派赴國家：荷蘭

出國期間：108年9月16日至9月22日

報告日期：108年12月16日

摘要

因應目前住宿型態多元發展趨勢，本次行程係赴荷蘭考察當地旅宿業結合資訊科技、綠色服務與友善環境等情形及永續觀光相關作為。一方面觀摩 4 家具代表性的智慧與綠色旅館，實際體驗荷蘭旅宿業將自動化、雲端等智能設計導入飯店以加速服務，滿足旅客個性化的體驗需求，亦從各種細節感受旅館對永續環境的堅持；另一方面藉由與當地行銷公關公司的訪談與筆者研究，瞭解荷蘭當前政策目標係為能成為具永續性、宜居性、有價值的旅遊目的地，主張將旅客分流，並鼓勵深度旅遊，以「居民優先」為主要導向，將觀光視為公共利益，對於旅遊景點的「管理」重於「推廣」，以提升旅遊品質，實現永續發展的目標。

此外藉由考察荷蘭的旅遊服務設施，亦發現荷蘭除了提供便利旅遊諮詢，更有完善自行車友善規劃、豐富的交通及旅遊票卡，相關旅遊網站及 APP 亦讓旅客能輕易上手。考察心得可歸結為，觀光服務的趨勢是整合資訊科技、加速智慧化，旅宿業應找到其特色及定位，尊重市場機制並提供綠色服務來響應環境友善，以達永續經營。觀光發展應質量並重，以公共利益優先，與環境平衡共生。

目次

壹、目的.....	1
貳、考察過程.....	1
一、行程概要.....	1
二、考察智慧科技及友善環境旅館.....	2
(一) 考察 CityHub.....	2
(二) 考察 Conscious Hotel Westerpark.....	6
(三) 考察 citizenM.....	10
(四) 考察 Zoku.....	14
三、荷蘭永續觀光措施及旅遊服務設施.....	17
(一) 荷蘭觀光的 2030 規劃遠景與策略.....	17
1. 一大目標及四大方向.....	17
2. 五大策略.....	18
3. 三大條件.....	19
(二) 訪問 USP 行銷公關公司 (USP Marketing PR).....	19
1. 旅宿房價.....	20
2. 平衡區域觀光發展之措施.....	21
3. 短租型住宿模式之規範.....	23
(三) 旅遊服務及相關設施.....	24
1. 旅遊資訊揭露.....	24
2. 旅遊諮詢服務.....	24
3. 自行車友善設施.....	25
4. 交通及旅遊票卡.....	27
參、心得與建議.....	28

壹、目的

隨著人工智慧 (Artificial Intelligence, AI)、虛擬實境 (Virtual Reality, VR)、擴增實境 (Augmented Reality, AR)、語音辨識 (Speech recognition)、區塊鏈 (Blockchain) 及物聯網 (Internet of Things, IoT) 等技術的發展，觀光產業藉由科技產生無窮可能性。線上平台及大數據等數位化分析讓預測未來變得更容易，所有產品及價格更趨透明，消費者可以透過線上快速訂房、規劃旅遊，旅遊需求也不斷變化。

為配合「Tourism 2020 — 臺灣永續觀光發展方案」發展智慧觀光之執行策略，並因應目前旅宿型態多元發展趨勢，本次考察係赴荷蘭觀摩其旅宿業結合資訊科技、綠色服務與友善環境等情形，及其對於永續觀光的做法，在數位轉型及低碳旅遊的浪潮下，供未來推動相關政策之參考。

貳、考察過程

一、行程概要

天次	日期	主要行程
第 1 天	9 月 16 日	臺北至荷蘭
第 2 天	9 月 17 日	考察 CityHub
第 3 天	9 月 18 日	考察 Conscious Hotel Westerpark
第 4 天	9 月 19 日	訪問 USP 行銷公關公司 考察 Zoku
第 5 天	9 月 20 日	考察 citizenM
第 6 天	9 月 21 日	考察阿姆斯特丹觀光設施
第 7 天	9 月 22 日	荷蘭至臺北

二、考察智慧科技及友善環境旅館

觀光是服務導向的產業，而住宿是旅遊中不可或缺的環節，如何利用智慧科技，讓旅宿服務帶來滿意、熱情、感動，並兼顧環境永續性的維護，多愛地球一點，是當前重要的課題。

Booking.com 於 2017 年 11 月透過線上問卷調查發現¹，近兩成的旅客喜歡在旅行中嘗試新事物，更有兩成五的科技愛好者認為智慧科技的住宿相當具吸引力。筆者此次到訪荷蘭，考察 4 家結合智慧科技及友善環境的旅館，詳細說明如下：

（一）考察 CityHub

「CityHub」是荷蘭知名的膠囊旅館（亦可稱之為青年旅館），於 2015 年在阿姆斯特丹正式開幕，2018 年在鹿特丹拓展據點。設計新穎且大量採用智慧科技的 CityHub，有別於傳統膠囊旅館狹小簡易的既有印象，CityHub 採用彷彿科幻電影中的純白膠囊艙房，L 型的房間設計讓膠囊式房間也能各自擁有獨立性，即使在床上坐起身離天花板仍有距離，不會有壓迫感。每一個房間（即「Hubs」）都配有一張加大雙人床，房間大小足夠打開行李箱，還貼心提供了手機支架供自拍，也可以透過床邊的藍芽喇叭連結自己的手機播音樂。浴廁設備部分，以青年旅館來說相當新穎乾淨且空間寬敞，提供化妝鏡及荷蘭知名品牌清潔、保養用品，亦提供浴巾、毛巾、浴袍及吹風機等，方便旅客不需大包小包即可入住。

¹ 此問卷由 Booking.com 委外進行獨立研究，共有 18,500 位受訪者在 2017 年 11 月完成線上問卷。（超過 1,000 位受訪者的國家有英國、美國、巴西、中國、德國、義大利、西班牙、法國、印度、新加坡和俄羅斯，超過 500 位受訪者的國家有澳洲、阿根廷、比利時、加拿大、丹麥、香港、克羅埃西亞、印尼、日本、墨西哥、紐西蘭、瑞典、泰國和台灣）。

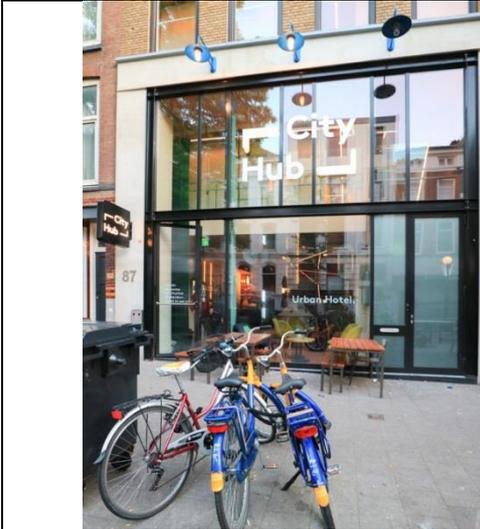


圖 1：CityHub 外觀



圖 2：走進 CityHub，使用白色機台即可自助 check-in 和 check-out



圖 3：CityHub 的房間是上下 L 型



圖 4：L 型上層的房間，床鋪位於上方，打開門有衣架、層板等置物空間，層板可兼作樓梯



圖 5：CityHub 每個樓層都有乾淨且備品齊全的共用浴室



圖 6：房間裡都有藍芽喇叭可供手機配對撥放音樂

除了硬體，軟體亦具特色。一走進 CityHub 是好幾座 24 小時自助式 check-in 機台，讓旅客不管任何時間都可以快速辦理入住。最特別的是，完成 check-in 手續後每個人都會得到一個智能型手環（手環的顏色可自行依喜好選擇），該手環不僅是房間、電梯及大門感控鑰匙，也同時能透過手環感應的方式登錄旅客在旅館中所有服務的支出，如：取用吧台的零食、咖啡、啤酒、飲料等，且手環本身輕薄防水，戴著洗澡也沒問題。所有的消費都透過手環記憶，於退房時直接由信用卡扣款。

CityHub 提供免費的 WiFi，這看似旅館的基本配備，但 CityHub 的 WiFi 就連離開旅館都能使用，讓旅客在城市中旅行可以享受暢通的網路。

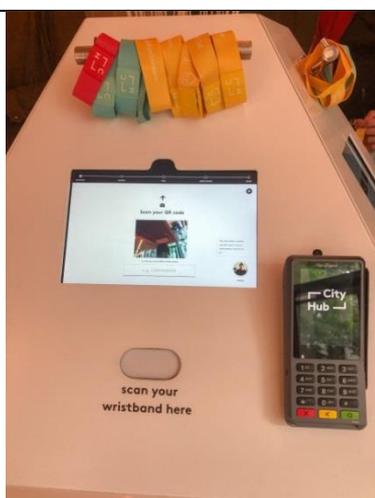


圖 7：入住時掃描 CityHub 於預定時寄送的 QR code 即可開始辦理手續



圖 8：電梯皆有管制，使用手環感應啟動



圖 9：入住手續完成可自行製作智能手環做為開啟房門、購買餐飲的感應工具



圖 10：感應手環可自行選色，退房時繳回



圖 11：智能手環可做為感應式房卡



圖 12：感應手環後即可取用酒水飲料，金額會記憶在手環，於退房時一併支付



圖 13：交誼廳兼作餐廳，也提供置物櫃、零食販賣機、商務列印等，利用手環都可操作



圖 14：若忘了攜帶牙刷、拖鞋等生活用品，CityHub 有自動販賣機

CityHub 的另一大特點是透過 APP 提供互動旅遊指南及個人化的體驗。所有旅客於網站訂房後，都會被推薦下載 CityHub 的 APP，除了地圖導覽外，這個 APP 還提供了附近正在進行的表演或是活動，包括一個可以聊天的對話框，24 小時有專人(CityHost) 在線上回答問題，例如：「我現在在中央車站我該吃什麼？」「這附近哪裡有好吃的鬆餅？」「今天有什麼不錯的導覽？」，旅遊期間於阿姆斯特丹或鹿特丹的各式活動、事件都能從中得知。透過這個 APP 也能依自己的喜好自由調節房間燈光顏色，自由營造個性化的空間。

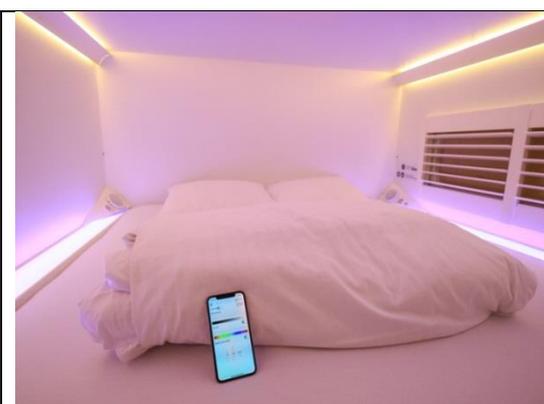


圖 15：可透過 CityHub 的 APP 自行調整房間燈光、設定鬧鐘等

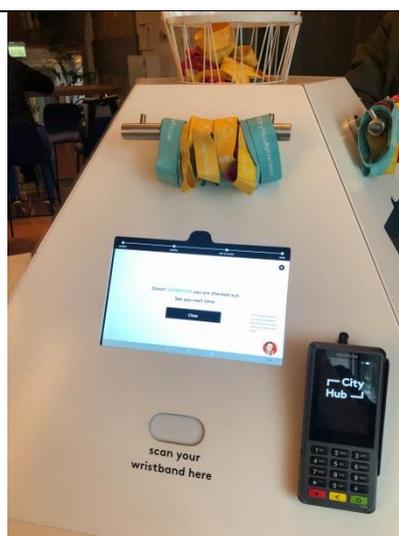


圖 16：感應手環後即可快速退房，若有額外支出費用會請旅客使用信用卡結清

(二) 考察 Conscious Hotel Westerpark

Conscious Hotel 是荷蘭知名的永續飯店品牌，以「Eco-Sexy. Big Smiles.」為其主打標語，此次考察的是旗下 4 家分館之一：Conscious Hotel Westerpark。這家位於公園裡的旅館，周圍綠意盎然，值得一提的是，這是荷蘭第一家百分之百靠風力發電的旅館，其電力來自荷蘭的風車，完全不使用任何火力或瓦斯做為能源。

Conscious Hotel Westerpark 的門面，是粉紅色牆面、布滿綠色植栽的有機商店，接待櫃檯同時也是提供咖啡與點心的迷你吧。商店類似選物店的概念，精選了來自荷蘭各地優質店家的永續環境產品，如：公平貿易咖啡、太陽能發電的行動電源、不含香精的保養品、竹製品、百分百純棉衣服、購物袋及健康餅乾等。



圖 17: Conscious Hotel Westerpark 外觀



圖 18: 接待櫃檯與咖啡吧台結合，以輕鬆氛圍迎接旅客



圖 19: 門口一進來是優質商品販售區，有粉色牆面與大量植栽



圖 20: 販售商品包含有機棉服飾及不含香精的保養品等



圖 21: 吧台旁桌椅區牆面有大量植栽



圖 22: 旅館位在綠意盎然的公園

與大多數荷蘭的旅館一樣，Conscious Hotel Westerpark 不使用現金，亦採用電腦智慧化方式由房客自助辦理入住，手續完成後透過機台感應即可自行製作房卡，用來裝房卡的卡片袋，展開變成一張阿姆斯特丹地圖，方便旅客可以隨身攜帶翻閱，相當具巧思的設計。



圖 23：自助式 check-in/out 螢幕



圖 24：自助式製作房卡，房卡袋打開是阿姆斯特丹地圖

旅館人員向筆者解說，Conscious Hotel Westerpark 選用無毒油漆，使用的所有材料都是使用回收利用或經過認證可回收的材料，枕頭和被子皆符合羽絨標準（Responsible Down Standard; RDS），連房間裡擺放的盆栽，都是利用水循環方式自動澆水，即使在室內也生長的極好。



圖 25：房間皆附望遠鏡可觀賞公園的動植物



圖 26：寢具皆符合羽絨標準，亦使用無毒油漆



圖 27：家具皆是可回收材質



圖 28：牆上的植物是透過水循環方式自動澆水

在清潔方面，旅館人員打掃房間時不使用化學藥品，且在客人要求更換毛巾時才更換毛巾。浴室的沐浴用品是用經過 NaTrue 認證的有機肥皂分裝，避免使用小的一次性塑料瓶。旅館合作的洗衣服務廠商 Van Der Kleij 也擁有全球有機紡織品標準（GOTS）和公平貿易認證，當床單、毛巾開始磨損時，將被回收而不是丟棄。

旅館在節約能源方面也相當用心，透過將空氣從噴嘴中抽出並使用省水蓮蓬頭的方式，淋浴用水節省了 35%、洗手台用水節省了 50%。旅館還有一個特殊的地下儲能加熱系統（Aquifer Thermal Energy Storage; ATEs）來為旅館供熱和降溫，該系統也同時可以加熱水。另一方面，旅館會做好垃圾分類，並將垃圾廢棄物壓縮減少垃圾量。

不僅建築和材料環保，這家旅館的餐廳處處擺放綠色植物，其中還有一個很大的水族箱，旅館更做了特別的設計，讓魚缸的水不但可以養魚，也可以利用來灌溉植物。餐廳與當地供應商合作，從早餐的麵包、雞蛋、果汁到蔬菜，都是有機耕作，且菜色會隨著季節而變化，使得餐廳能夠大部分都使用當地、當季的食材，不會增加碳足跡的排放。



圖 29：綠意盎然的餐廳，皆使用有機、當季、當地的有機食材



圖 30：魚缸的水除了養魚，也供灌溉植物

Conscious Hotel Westerpark 的整體設計以幽默口吻鼓勵房客的永續行為，各方面的營運也充滿生態永續及環保意識，同時也巧妙結合了智慧科技。旅館員工所穿的有機棉制服上面寫著：「I am eco-sexy and I know it」，應該可說是對這家旅館最好的寫照了！

(三) 考察 citizenM

荷蘭國際連鎖潮牌旅館 citizenM 是筆者考察荷蘭旅宿首先想到的口袋名單。這個 2008 年創立於阿姆斯特丹的旅館，當年就極具遠見的結合科技，且風格年輕時髦、設計感強、價格親民，在荷蘭、倫敦、巴黎、瑞士、紐約等歐美城市迅速擴張，目前在亞洲也拓展至台北、上海及馬來西亞。

citizenM 品牌名稱是結合「citizen」與「mobile」二字，意思是專為在國際間不斷移動且注重品味的「移動市民（mobile citizen）」們，提供價格合理的奢華（Affordable luxury）。

一踏入大門，可看到擺放了好幾台的電腦，citizenM 採用 24 小時自助式 check-in 系統讓房客直接在觸控螢幕電腦上快速辦理入住手續，過程 3 分鐘不到就能結束，完全不需要等待櫃檯人員，很有效率。同時現場仍有飯店人員駐守，遇到任何問題都可以洽詢現場人員。

Check-in 流程容易，根據螢幕指示操作即可，選擇完畢後，將機台旁邊的卡片放置在感應器上，即可完成製作房卡。特別的是，房卡在退房後可以帶回家作紀念或當作行李吊牌使用，爾後若是入住其他地區的 citizenM，都可以拿出來再次辦理感應後使用，既環保又實用！



圖 31：citizenM 外觀，室外裝置藝術也很吸睛

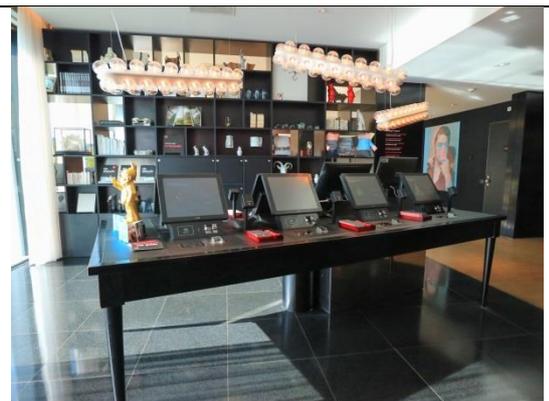


圖 32：一進門即是好幾台的自助入住機台

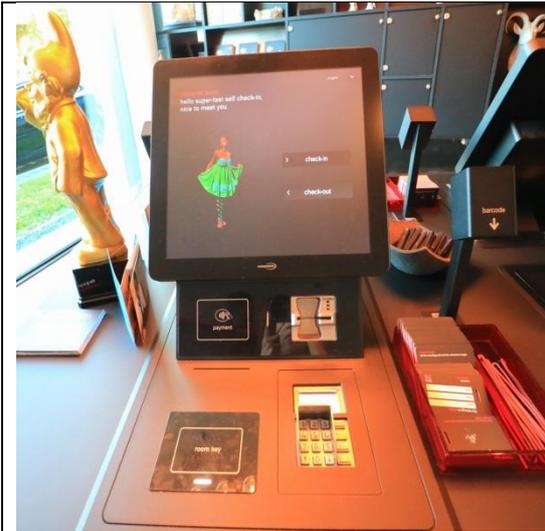


圖 33：可使用鍵盤輸入預約代碼或掃描 QRcode 方式自助辦理入住



圖 34：確認金額後刷卡付款，有問題皆可請在旁的服務人員協助

在公共空間方面， citizenM 以客廳概念打造開放空間，不刻意區隔餐廳、大廳、工作區、交誼區，紅、黑、白是主要顏色，充滿濃厚設計風格，有很多特別的空間裝飾藝術，而且加入大面積書牆、書櫃，營造出彷彿設計豪宅的空間。



圖 35：公共空間



圖 36：餐廳吧台



圖 37：公共空間



圖 38：公共空間

和全球的 citizenM 一樣，阿姆斯特丹的 citizenM 只有一種房型選擇，沒有單雙床區分，也無提供加床服務。進房後會發現桌上放了一台情境觸控板 MoodPad，它就像房客的私人管家，房間內的燈光、電視、窗簾、空調、鬧鐘等所有功能，都能在 Moodpad 上操控，還有大量的音樂及電影可供選擇；更厲害的是，系統會將旅客個人資訊存入備有無線射頻辨識功能 (Radio Frequency Identification Data) 的房卡中，紀錄旅客個人的偏好設定，下次入房時，會自動轉換成旅客熟悉的住房模式。

經筆者實際使用，確實躺在床上就能透過 MoodPad 設置浪漫、放鬆或聚會的氣氛燈光，也可開關百葉窗、調整溫度等，一台 MoodPad 就能解決所有需求，不需要四處找遙控器。不太會操作的客人也不用擔心，所有的設備仍可由牆上的一般開關來控制。



圖 39：citizenM 皆為一大床房型，床下空間可收納



圖 40：房間配有 MoodPad，首頁會打上旅客的名字

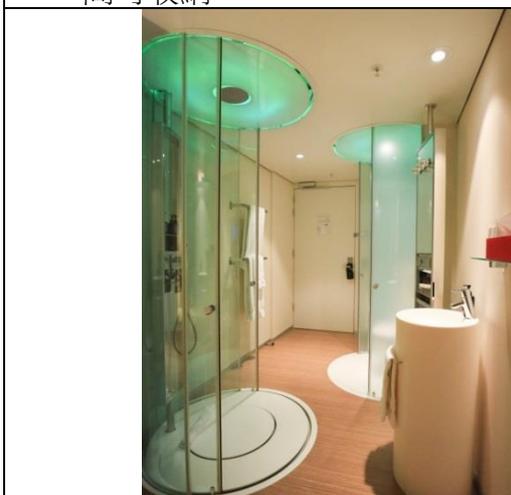


圖 41：房間燈光顏色可自行選擇

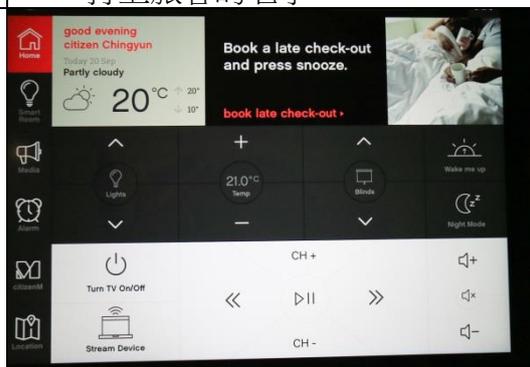


圖 42：房間的一切設置都可透過 MoodPad 操控

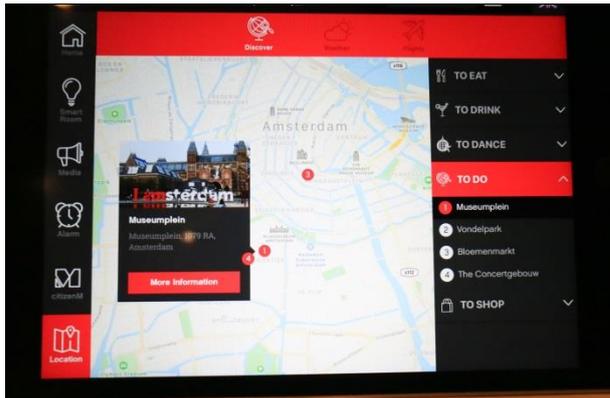


圖 43：MoodPad 提供周邊餐廳、景點、娛樂等地圖搜尋及建議



圖 44：citizenM 有非常多電影可選擇，可透過 MoodPad 或自己的手機投放

citizen M 的文宣很吸睛，處處可見「citizenM says」，比如：房卡上寫著 CitizenM says: Travel light but carry a big smile. 網站寫著：
 Beds so big, you'll need a compass to get out. (床這麼大，你需要一個指南針引導你出去)，桌上的筆也印有：Steal this pen and write to a loved one back home. (拿走這支筆回家寫信給心愛的人)，幽默的第一人稱短語，更讓 citizenM 擁有一股親切迷人的魅力。



圖 45：以 citizenM says 為設計的筆記本、筆



圖 46：門把標語「citizenM 說：歡迎回家。」

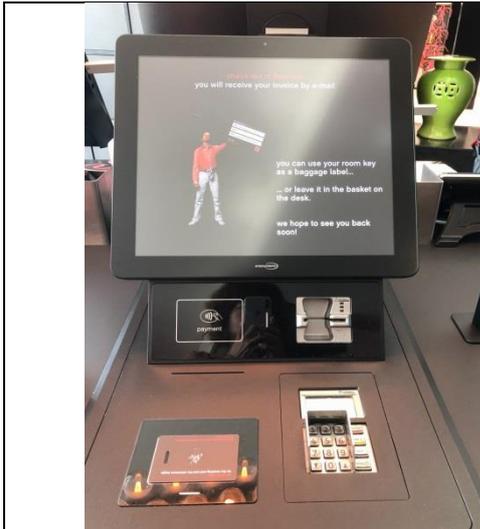


圖 47：退房是自助辦理，房卡可以繳回也可以帶走做行李吊牌

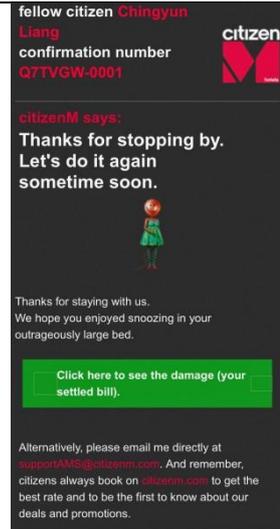


圖 48：一完成退房手續即會收到 citizenM 的感謝信

citizenM 無所不在地運用科技、時尚、設計師家具、藝術主題等元素，跳脫傳統飯店框架並提供兼具美學品質的住宿體驗，讓旅客自己 Check in、簡化選擇減少多餘附加費用、強調科技設備，把省下來的費用回饋在相對較低的房價上，並透過連鎖方式創造藍海。其創新經營模式，已被《航向藍海》（Blue Ocean Shift）一書引為範例²。

（四） 考察 Zoku

2016 年甫開始營運的 Zoku，打破旅館客房只有床、書桌和衛浴的刻板印象，創造了把飯店結合辦公室的新概念，提供商務旅人一個像家一樣舒適且適合互動的公共空間，鼓勵旅人在工作之餘，仍能認識來自各地的朋友。

有別於一般飯店入口制式化的櫃檯，通往 Zok 的電梯上寫著「Check-in 請到頂樓」，當電梯門一打開，首先映入眼簾的是採光極佳的玻璃長廊，長廊外是可以眺望阿姆斯特丹市景的戶外陽台，穿越種滿綠色植物的長廊，才是 Zoku 的迎賓吧檯。大廳很像時尚的酒吧，以多彩家具表現出活潑的氣息，

² W. Chan Kim & Renée Mauborgne, “How citizenM created a new market space in the hotel industry”.

有很多佈置美麗舒服的沙發工作區，不少人坐在沙發上使用筆電，或與鄰座聊天，甚至還有「桌球桌」造型的書桌，備有剪刀、訂書機和鉛筆等完整的文具用品，旅館連小細節都注意到，令人倍感貼心。

Zoku 希望接待人員的工作是使旅客有愉快的住宿，而不是電腦般制式化地工作，因此入房手續是使用機台自助操作並製作房卡，退房也是自助辦理。



圖 49：Zoku 外觀



圖 50：Zoku 的入口在頂樓，一出電梯門是充滿綠意的玻璃長廊

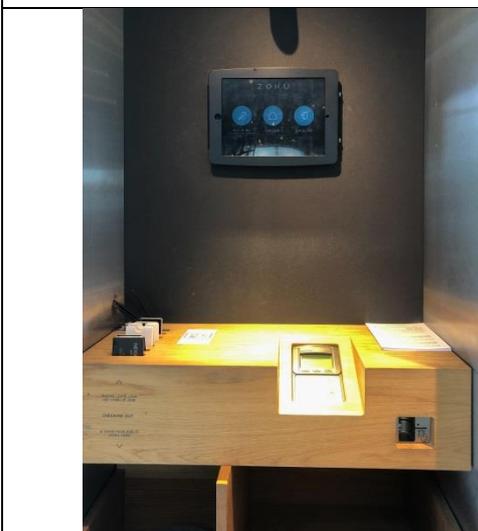


圖 51：Zoku 入住手續採自助式

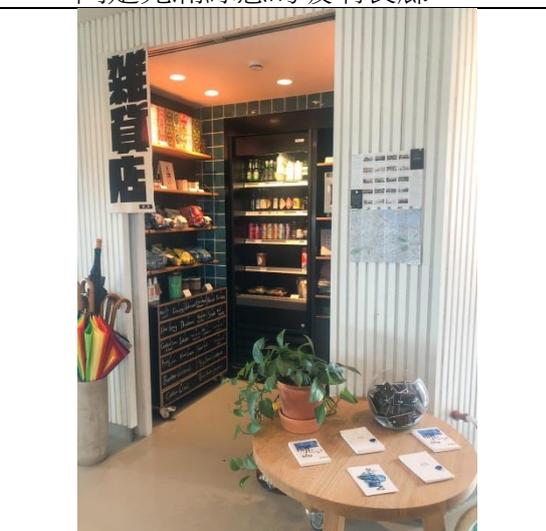


圖 52：大廳有商品販賣區(雜貨店)

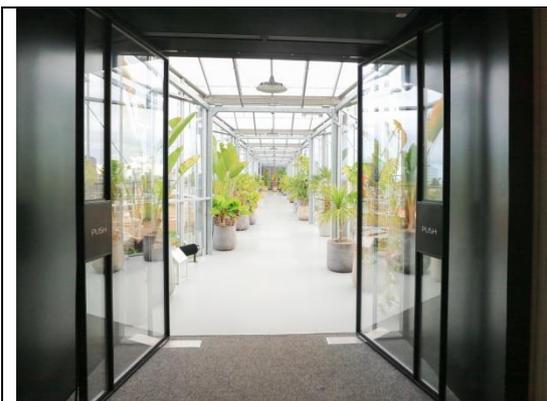


圖 53：從大廳望向通往電梯的長廊



圖 54：室內室外皆有公共空間供工作或交誼，並提供穩定的網路與餐飲

房間部分，有別於傳統以床為主角，Zoku 客房設計是基於減少辦公室資源浪費，結合生活與工作空間的理念，巧妙運用了空間把住宿和商務需求的設備都融在一體，在挑高的空間中將床鋪擺放在高層，通往床鋪的小樓梯可以收納進電視牆裡，關上竹門便看不見床，保留了房客如果有需要邀請同事朋友來開會時的隱私。房內也配備了電磁爐、微波爐、洗碗機等家電，從橄欖油到胡椒粉都有，可開伙品嚐當地食材。房間有張四人桌，配有投影布幕，文具用品也一應俱全，旅客可以隨時找朋友同事來開會、聊天。甚至還有體操拉環可以在房內運動！

Zoku 是獲得國際綠色飯店(Green Key)認證的旅館，除了設備採 LED、省水省電與熱能回收裝置外，毛巾也使用公平交易的有機棉，從各種細節都可看出旅館對永續環境的堅持。



圖 55：Zoku 床位下的樓梯為可收納的推式設計，房間結合生活與工作空間 (圖片來源:<https://livezoku.com>)



圖 56：房間有餐廚、客廳及體操拉環 (圖片來源:<https://livezoku.com>)

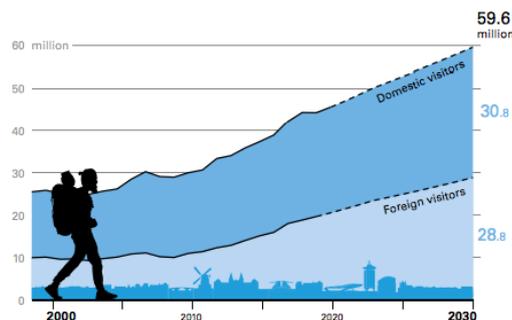
三、荷蘭永續觀光措施及旅遊服務設施

(一) 荷蘭觀光的 2030 規劃遠景與策略

1. 一大目標及四大方向

「每個荷蘭居民都能從觀光產業中受益」(every Dutch citizen will benefit from tourism by 2030) 是 2030 年荷蘭國家旅遊會議促進局 (Netherlands Board of Tourism & Conventions, NBTC) 的終極目標。鑒於近年來整體觀光產業的巨大改變，荷蘭政府體認到旅遊目的地行銷管理組織 (Destination Management Organization、Destination Marketing Organization, DMO) 角色變化的重要性，開始重視「跨目的地合作」(collaboration) 與「共同創造」(co-creation)，將重點放在「利益共享」，強調發展觀光應把當地居民應放在首位。

依荷蘭國家旅遊會議促進局預估，入境荷蘭的旅客人次，預計從 2018 年的 1800 萬，增加到 2030 年的 2900 萬。由於觀光客大幅增長，荷蘭國家旅遊會議促進局 2019 年 1 月發表的《遠景 2030》(Perspective 2030) 報告表示，為使荷蘭能成為具永續性、宜居性、討喜有價值的旅遊目的地，需要針對遊客流量提出策略，將遊客分散到不同目的地，遠離旅遊熱門景點，故應聚焦在旅遊景點的「管理」而不是「推廣」，並以「居民優先」為主要導向，將觀光視為公共利益，以「強化荷蘭認同並以荷蘭自豪」(Enhance the Dutch identity and pride)、 「增加宜居性」(Improve liveability)、 「實現永續發展目標」(Realise our sustainability objectives) 及「創造就業機會」(Create employment opportunities) 為四大重點方向。



Source: Rli, based on NBTC data, 2019

2. 五大策略

為達上述目標，《遠景 2030》提出五大策略，分述如下：

(1) 在利弊間取得最佳平衡 (Balance of advantages and disadvantages)

在質量並重的前提下，先照顧好當地居民，再照顧旅客，觀光才有價值，故需增加觀光客對荷蘭居民帶來的利益，並減少旅客增長所帶來的負面影響。

(2) 荷蘭的所有地區都是吸引人的 (The whole of the Netherlands is appealing)

為吸引遊客到訪阿姆斯特丹之外的其他荷蘭地區，鼓勵分時、分區、分流的旅遊方式，並改變目前提供的旅遊包裝產品，開發新的旅遊產品以使得更多秘境景點可以曝光，透過「雞蛋不放在同一個籃子」的旅遊方式，旅客在空間與時間上分佈更均勻，將使荷蘭更多地區的居民獲得觀光利益。

(3) 增加交通可及性 (Accessibility)

需針對航空、鐵路、公路和水路等交通運輸，整合規劃適合遊客和居民需求的建設，以提升交通連結，使得旅客人潮不集中於首都，能經由便利的交通擴散至其他地區。

(4) 永續發展的必要性 (Sustainability is a must)

為了確保荷蘭居民都有宜居的生活環境，觀光產業有責任提高其永續性，包括材質循環處理、防止污染、減少浪費並降低二氧化碳排放量等。

(5) 熱情好客的觀光產業 (A hospitable sector)

熱情好客是吸引旅客到訪目的地的重要因素之一，對於提升觀光產業專業性和吸引力，以實現最佳待客之道是必須的，因此觀光產業管理者或僱主，應開發新的教育方式並多與員工互動，致力於多元化及包容，加強終生學習，以提供員工良好的職涯前景。

3. 三大條件

(1) 觀光發展應獲得政策面優先考量 (Tourism as a policy priority)

為使觀光有質量並重的良好發展，觀光應成為政府優先考量政策，意即政府對於觀光應建立跨部會的協商，因為觀光的複雜性及重要性須由政府扮演明確的角色串聯不同領域。此外，中央及地方政府間應有更緊密的合作，旅遊目的地管理機構及行銷組織亦可做為地方層級互相合作及橫向聯繫的管道，也能當作中央在地方的夥伴。

(2) 結合行動和投資 (Joint action and investment agenda)

觀光發展有許多挑戰是長期性、全面性，需要跨產業的方法以及創新、研發，因此有賴於公私部門間對特定項目相關的投資。觀光需要從國家層面研議，並結合中央政府、地方政府、民間企業和相關營銷組織共同的支持與執行。

(3) 全國性的旅遊數據聯盟 (National Data Alliance)

數據可做為政策決定的方向及佐證，然而現有的觀光資料來源分散、不完整且過時，需建立一個旅遊數據聯盟，並透過進一步的研究搜集過去曾缺漏的數據，讓中央和地方政府都能共享最新、最完整的觀光相關數據，藉此加強政策的有效性和產業的競爭力。

(二) 訪問 USP 行銷公關公司 (USP Marketing PR)

在本局駐法蘭克福辦事處協助安排下，筆者於阿姆斯特丹拜訪與全球許多旅遊產業（含政府單位及民間企業）皆有合作的「USP 行銷公關公司」(USP Marketing PR)³，經訪談該公司執行長 Jeannette Spits，相關重點如下：

³ <https://www.usp.nl/uk-en/clients>

1. 旅宿房價

筆者在規劃考察行程時發現，阿姆斯特丹的旅館房價相對於全世界多數旅遊熱門城市而言相對偏高，旅遊住宿搜尋比價網站 trivago 所公布的旅館價格指數⁴亦顯示，阿姆斯特丹在歐洲主要 17 個城市中排名第二高 (2019 年 1 月至 11 月其平均住宿價格為每晚 150 歐元)，僅次於瑞士的蘇黎世 (平均約 156 歐元)。

表 1：旅館價格指數

	1月..	2月..	3月..	4月..	5月..	6月..	7月..	8月..	9月..	10月..	11月..
Amsterdam	€108	€126	€132	€184	€175	€171	€140	€144	€166	€158	€142
Athens	€71	€73	€80	€96	€111	€111	€106	€103	€113	€107	€87
Barcelona	€80	€99	€101	€129	€125	€146	€141	€138	€148	€137	€104
Berlin	€81	€88	€94	€96	€101	€106	€92	€91	€129	€107	€101
Brussels	€84	€89	€94	€100	€107	€103	€99	€91	€113	€111	€104
Dublin	€116	€129	€149	€138	€161	€166	€164	€148	€163	€146	€136
Istanbul	€57	€55	€59	€71	€63	€66	€73	€78	€72	€71	€61
Lisbon	€70	€71	€82	€99	€108	€110	€100	€103	€107	€108	€89
London	€118	€123	€133	€147	€142	€163	€158	€146	€150	€154	€149
Madrid	€86	€91	€99	€102	€129	€154	€90	€79	€111	€121	€108
Moscow	€60	€59	€56	€59	€60	€66	€58	€62	€62	€63	€61
Paris	€125	€117	€122	€140	€139	€168	€138	€124	€173	€153	€137
Reykjavík	€124	€136	€130	€114	€120	€146	€156	€148	€131	€116	€110
Rome	€76	€74	€86	€111	€117	€108	€94	€91	€115	€118	€92
Vienna	€94	€91	€96	€118	€113	€120	€104	€109	€116	€119	€112
Warsaw	€57	€55	€59	€65	€69	€68	€65	€64	€70	€70	€67
Zurich	€147	€144	€142	€147	€155	€174	€166	€166	€168	€160	€147

資料來源：<https://businessblog.trivago.com/trivago-hotel-price-index/>

經詢問 USP 行銷公關公司執行長表示，阿姆斯特丹受到地形因素且身為首都，建築及營運成本相對均較高，故反映在較高的旅宿價格。然阿姆斯特丹市政府未干預旅宿業者的房價，一切仍尊重市場機制運作，且藉由住宿價格也能達成希望旅客不過度集中住宿於阿姆斯特丹市區，可以分散住宿於鄰近地區的目標。

⁴ trivago 酒店價格指數是依據全球超過 200 萬家旅館和 400 多個訂房網站的旅宿，統計標準雙人房的平均住宿價格。



圖 57：訪問 USP Marketing PR 執行長 Jeannette Spits

2. 平衡區域觀光發展之措施

「質量兼顧」及「平衡區域發展」是阿姆斯特丹市政府目前推動的長期目標。經筆者訪問 USP 行銷公關公司執行長得知，根據 2019 年 9 月荷蘭環境與基礎設施委員會（Council for Living Environment and Infrastructure; Rli）的諮詢報告（Advisory report）指出，近十年來，荷蘭的旅客人數急劇增加，絡繹不絕的遊客雖然帶來觀光財，但也造成當地居民生活上困擾，影響交通與環境整潔。因此，環境與基礎設施委員會建議政府應衡量入境旅遊和國內旅遊的平衡，並將經濟、當地社區及生活環境視為相互作用的因素，顧及居民、遊客與生活品質。該委員會也認為，無論中央或地方政府，對於觀光政策都需要改變觀點，採取前瞻性的態度預見未來是非常必要的，旅遊應該因應不同區域的規模，考量旅客承載力，因地制宜發展觀光。

以觀光客赴荷蘭必訪的首都阿姆斯特丹為例，阿姆斯特丹市政府近年來為減少大量遊客所帶來的負面影響，採取「城市平衡」策略，分散旅遊目的地，把觀光客帶離熱門景點，鼓勵深度旅遊，希望藉此提升旅遊品質。具體作為舉例如下：

- (1) 對於旅館採取總量管制方式，已不於阿姆斯特丹市中心核准設立新旅館，也停止新設立紀念品店、售票處等。
- (2) 避免旅客大量湧入熱門景點，荷蘭當局經通過投票已於去 (2018) 年 12 月移除了阿姆斯特丹國家博物館 (Rijksmuseum) 前「我在阿姆斯特丹」(I amsterdam)的標誌。這個知名地標原擺放在國家博物館廣場上已 14 年，每年吸引數百萬遊客，是全球最熱門的打卡地標之一；但龐大的人潮時常使附近交通要道打結，阿姆斯特丹政府決定將它拆除並移往其他近郊景點，不定時快閃展出。
- (3) 2019 年 6 月，阿姆斯特丹城市行銷組織「阿姆斯特丹與夥伴們」(amsterdam&partners) 與在地商家共同發行了「阿姆斯特丹非典遊客指南」(Untourist Guide to Amsterdam)，能深度探索阿姆斯特丹的另類行程，包含：嫁給阿姆斯特丹人一天 (Marry an Amsterdammer for a day)、在運河上釣垃圾、當一日農夫幫忙除草等，價格從 13 歐元到 100 歐元不等，要讓遊客不只是過客，更與當地緊密連結，走入地方的日常生活、真實文化；也讓遊客有機會透過釣垃圾、除雜草等，回饋當地環境。⁵



圖 58：阿姆斯特丹國家博物館已移除 I amsterdam 標誌

⁵ 曾彥菁 (2019)。嫁給我一天吧！阿姆斯特丹向全球遊客求婚：讓「當地另一半」帶你去私房景點度蜜月。

- (4) 目前阿姆斯特丹的觀光稅為旅館房價的 7%，2020 年 1 月 1 日起，除了須繳付目前每晚房價 7% 的稅外，每晚還要再加收 3 歐元，阿姆斯特丹將成為歐洲觀光稅最高的地區，但當地政府希望透過增稅方式希望遊客為城市環境維護共同分擔一些責任。
- (5) 明（2020）年 1 月 1 日起將禁止阿姆斯特丹紅燈區的步行解說導覽，除了要解決阿姆斯特丹市中心過度觀光、人潮擁擠的問題之外（阿姆斯特丹紅燈區每週都有超過一千個導覽隊伍前來參訪，旺季高峰期的傍晚時分，一個小時內會有高達 28 個導覽隊伍行經），也避免觀光文化剝奪性工作產業應得的尊重。

3. 短租型住宿模式之規範

依阿姆斯特丹市政府觀光網站所公布相關資訊，若將整個房屋出租，但出租期間屋主不在家，依阿姆斯特丹法規視為假日出租（Private Holiday Rentals）。此種私人度假屋出租形式在阿姆斯特丹相當普遍，阿姆斯特丹也是歐洲私人度假屋出租率最高的地區，然而有部分房屋出租得太頻繁，甚至被用作非法旅館而不是住宅。為了防止這種情況，阿姆斯特丹市政府已經制定了有關將私人住宅用作度假公寓（類似我國所稱日租套房）的規定。對於透過 Airbnb、HomeAway 或 Booking.com 等提供短租住宿的房源，阿姆斯特丹市政府規定每當屋主將自己的房屋出租給遊客時（僅得偶爾出租），都必須事先向市政府報告旅客的入住及退房日期，且自 2019 年 1 月 1 日起，允許的最長租賃期限為每年 30 天（之前的規定是最長為 60 天），一次最多只能容納 4 個人。阿姆斯特丹市政府會嚴格檢查，未事前報備的屋主，可處 6,000 歐元罰鍰，違反出租房屋上限天數規定者，除禁止再予出租外，並將處最高 20,500 歐元的罰鍰。此外，屋主對於日租房之收入應繳交觀光稅及所得稅（旅館的觀光稅是房價的 7%，而假日出租房的觀光稅是營業額的 10%）⁶，住宿場所必須符合消防安全標準，且不得對鄰居造成任何滋擾。

⁶ <https://www.amsterdam.nl/en/municipal-taxes/tourist-tax/>

(三) 旅遊服務及相關設施

關於荷蘭的旅遊服務及相關設施，謹將筆者考察所觀察到的重點臚列如下：

1. 旅遊資訊揭露

由荷蘭國家旅遊會議促進局 (Netherlands Board of Tourism & Conventions; NBTC) 建置的官方網站 Holland.com⁷，共有英文、法文、荷蘭文、義大利文、西班牙文、德文、中文、日文 8 種語言，分別針對主要旅遊目的地城市、活動（含藝術文化、旅遊、購物等）及旅遊相關（含荷蘭的人文歷史、適合不同季節的十大旅遊活動、住宿等）提供資訊。關於住宿方面，提供地圖搜尋方式，也提供旅館、民宿、特色住宿（如：住宿於風車、城堡）等各種不同類型的住宿建議，甚至列出十大推薦住宿名單。特別的是，其官方建議的住宿搜尋及訂房是連結至 Booking.com，筆者認為會連結至該家提供全球住宿預訂的服務旅遊電子商務公司，應與公司創立於荷蘭、營運總部亦位於阿姆斯特丹有關。

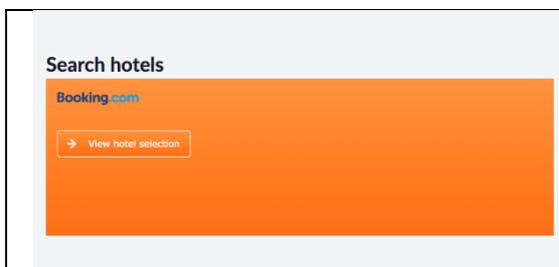


圖 59：Holland.com 的住宿連結



圖 60：位於阿姆斯特丹的 Booking.com

2. 旅遊諮詢服務

荷蘭幾乎在每個城市的市中心都設有標示「VVV」的旅遊服務中心，提供旅客所需的目的地資訊，服務中心洽詢相關的旅遊服務，包括：訂旅館、戲院或音樂會的票、購買地圖或景點、餐廳、活動等旅遊諮詢以及導覽旅遊

⁷ <https://www.holland.com/global/tourism.htm>

團等。以阿姆斯特丹火車站為例，站內站外有 I amsterdam 的旅遊諮詢服務，也有交通資訊的服務台。



圖 61：位於史基浦機場的 I amsterdam 遊客中心



圖 62：位於阿姆斯特丹中央車站前的遊客中心



圖 63：史基浦機場的火車諮詢服務台



圖 64：阿姆斯特丹中央車站的交通服務諮詢，亦提供電腦查詢及電子看板

3. 自行車友善設施

阿姆斯特丹除了一條又一條的運河，公園綠地也隨處可見。身為一個舉世聞名的自行車友善城市，自行車已經是這座城市風景的一部份，關於自行車的規劃當然相當周全。在荷蘭騎自行車是安全又輕鬆的，所有道路都有專屬的自行車道及專用的交通號誌，自行車騎士的路權更是優先，路上會畫有白色的實線或虛線來區別單車專用道與其它車道；許多汽機車不宜通行的巷道及部份運河上橋樑，除了行人之外也只有自行車可以通過，友善自行車的交通制度，促使單車通勤成為荷蘭人生活方式的一種。



圖 65：自行車在阿姆斯特丹相當普及



圖 66：車站出入口皆規畫自行車坡道



圖 67：荷蘭的道路規劃明確，電車、汽車、自行車各有專用道路



圖 68：自行車有專用紅綠燈

另外在交通節點方面，中央車站及機場等重要交通節點的指示都非常明確（有圖示、也有文字），車站空間明亮，綠化非常怡人。火車有自行車專用車廂、也有無障礙專用車廂，方便乘客搭乘。



圖 69：火車有自行車優先車廂



圖 70：無障礙優先車廂



圖 71：阿姆斯特丹中央車站一隅



圖 72：史基浦機場的設施指示

4. 交通及旅遊票卡

荷蘭有各式旅遊卡及交通卡，選擇眾多，建議先列出自己的旅遊行程及門票價格，然後搭配荷蘭的「9292」交通系統，可以清楚看到要搭何種交通工具及車票價格，加總起來後會比較知道該怎麼選擇。筆者選擇較熱門的交通票卡簡述如下：

(1) OV-Chip Card (OV-Chip Card)

荷蘭擁有四通八達的公共交通系統，搭乘公車、電車、地鐵、火車或渡船皆能抵達荷蘭任一地點。荷蘭的公共交通發車頻率高，便捷安全，全國各地的運輸服務供應商各有不同，但並不影響它們的通力協作。在荷蘭搭乘公共交通工具，需要購買一張 OV 卡支付交通費（車上多不支援現金支付）。車站、超市均有 OV 卡出售。

(2) GVB multi-day ticket

適用於阿姆斯特丹市中心，可搭乘 GVB（阿姆斯特丹運輸公司）營運的電車、公車、地鐵（不能搭火車），有 1 日 7 日票供選擇，無博物館、景點、餐廳等折扣。

(3) I Amsterdam city card

適用於阿姆斯特丹市中心，可搭乘 GVB、Connexion、EBS 營運的電車、公車、地鐵（不能搭火車）及 1 小時的阿姆斯特丹運河遊船，有 1 日至 5 日票供選擇，可免費或以折扣價格參觀博物館。

(4) Amsterdam Travel Ticket

阿姆斯特丹旅遊套票包含乘坐 NS 火車往返阿姆斯特丹史基浦機場與達阿姆斯特丹任意車站的往返票，並不限次數乘坐 GVB（阿姆斯特丹運輸公司）營運的電車、公車、地鐵和渡輪，有 1 日至 3 日票可選擇，且附一份便攜式地圖。

(4) Amsterdam & Region Travel Ticket

可在阿姆斯特丹和鄰近地區無限次搭乘電車、公車、地鐵、火車，有 1 日至 3 日票供選擇。

(5) Holland Travel Ticket

可在 1 日內無限次乘坐荷蘭境內所有公共交通工具，包括火車、電車、公車和地鐵。

(6) Holland Pass

荷蘭通行證效期為 1 個月，附贈荷蘭景點資訊和城市地圖導覽，持此通行證可享有免排隊遊覽 100 多個著名景點及博物館的快速通關優先權，在指定景點、商店和餐廳亦有折扣。荷蘭通行證提供小型、中型和大型 3 個方案，旅客可以根據自己的旅行計劃選擇不同方案，免費進入指定數目的黃金景點和白銀景點遊覽。

參、心得與建議

一、觀光發展應質量並重，產業與環境平衡發展方能兼顧旅客與居民利益

有別於多數國家努力行銷衝刺來客數，對於爆量的首都觀光熱潮，荷蘭重新定位觀光客、當地居民及經濟發展的關係，將在地居民列為優先考量對象，強調人人都應從觀光產業中獲益，觀光才有價值，而非僅為了少數業者能轉取觀光財，這樣的「共生」思維相當值得我國借鏡。透過對居民有益、對遊客有趣的方式，重新計旅程，在常見的熱門景點、必吃美食之外，帶遊客走入地方的日常生活、真實文化，加強與當地的深度連結。畢竟觀光客應

是能使各旅遊目的地延續在地宜居性，增加適合當地軟硬體建設及就業機會的推手，政府在迎接外地觀光客前，應優先關照當地人，若因觀光發展破壞當地原有的品質，便是本末倒置了。只有提高旅遊環境的品質，觀光產業才可能良好發展。如何在觀光帶來經濟發展的同時，依然兼顧環境及社會永續，仍是有關單位應持續思考並推動的方向。

另一方面，發展觀光的過程中不可避免會涉及到國土規劃、環境保護以及市場監管、就業和收入、課稅等議題，因此中央與地方政府間的合作，對於觀光的平衡發展是至關重要的，建議後續相關法規可多授權地方因地制宜規劃適合當地的觀光發展政策。同時，為瞭解觀光產業如何發展、如何影響周邊生活環境、管理措施是如何重要，建議中央亦與地方合作，建置旅遊智庫或相關學習機構，使決策者皆能獲取足夠的資訊及知識，制定高質量的政策。

二、 整合觀光服務與資訊科技，加速智慧化

隨著資通訊發達及網路普及，加上自由行旅客比例增加、旅遊消費行為模式改變等趨勢，智慧旅遊與旅行科技應用也愈漸蓬勃，例如：線上旅行社(Online Travel Agency, OTA) 透過科技和網路將傳統旅行社的業務線上化、透明化，透過 API 與更多傳統旅行社串接，還能擴大自己的產品線與通路。

另一方面，因應旅客需求的多元化，旅遊中的住宿不再僅止於睡覺過夜的地方，各種住宿型態百花齊放，旅客對於住宿點所提供的服務與體驗更是充滿想像與期待。本次考察旅館顯見，荷蘭的無現金支付及自助付款機器相當普遍，皆僅接受信用卡支付而不收取現金，也都提供機台讓旅客自助辦理入住手續。自動化設計不但節省人力成本，也提升便利性，荷蘭甚至連超市、漢堡店都可讓客人自己使用機台自助結賬、取商品，節省排隊時間。大多數荷蘭旅館也能透過感測器及物聯網裝置，使客房的體驗更加個人化且增加趣味性，從消費支付、電梯卡、房卡、看影片、控制房間燈光溫度及查詢旅遊資訊等許多入住過程中需要的服務，都能透過 APP 或相關行動裝置達成。



圖 73：A&H 超市的自助結帳機



圖 74：FEBO 的自助販賣漢堡機

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策略，將成為發展觀光的必備工具，且結合科技工具的應用創新服務，也能讓觀光產業發展不斷精進。建議我國旅宿業者可因應科技趨勢，適時更新軟硬體設備，透過智慧化方式，利用資訊科技創造高效率及高品質的服務，一方面解決旅館勞動力不足問題，另一方面把服務及品質維持在一定水平，以現今網路時代口碑行銷的方式，應能穩定吸引旅客入住。政府方面亦應持續透過大數據分析、社群媒體與行動科技運用，整合資訊科技及觀光服務，建構臺灣成為智慧觀光旅遊目的地。

三、 找到旅宿特色及定位，尊重市場機制

針對數位世代年輕的旅客而言，「探索」是旅行的關鍵，旅客希望從線上查詢、交談等獲取他人意見來瞭解城市最受歡迎的景點，從此次考察的旅宿可見其主要的成功關鍵，除了獨特具智慧化的住宿設計，亦提供互動式在線聊天平台，同時現場皆有熱情好客的服務人員可供一切諮詢，使得旅宿充滿個性化的旅遊體驗與多樣化的服務內容。

搜尋荷蘭住宿的過程中，筆者發現無論是商務旅館、青年旅館、民宿等，各類旅宿都能打造屬於自己的接待特色，有些主打特色設計、有些主打連鎖品牌、有些主打背包客、有些以特殊造型取勝。目前普遍而言旅遊消費大部分還是以價格為市場取向，然而阿姆斯特丹的住宿房價雖在歐洲

是數一數二的高，政府仍能尊重市場機制不予干涉，業者也各憑本事創造特色，依其定位找到相對應的客群滿足旅客需求，即使不仰賴政府補助，不壓低房價仍能有高住房率，「適者生存，不適者淘汰」，值得做為我國消費者與業者的反思。

四、 旅宿業應持續響應環境友善以永續經營

旅館業在能源及水資源消耗、餐飲及被單洗滌排放的廢水、使用一次性即丟物品的廢棄、維護環境衛生之消毒及用藥等對環境衝擊面大且廣，為鼓勵業者採取各項降低對環境產生負面影響之措施，行政院環境保護署自 2008 年起推動旅館業環保標章，鼓勵更多旅宿業者申請成為環保旅館。環保署為進一步提升全民於住宿旅館時自備盥洗用品、續住不更換床單、毛巾及其他業者所推動環保作為，參考日本旅館推動綠色硬幣 (Green Coin) 之作法，2019 年推出「環保旅店推廣計畫」，藉由業者呼應消費者綠行動給予房價優惠、提供用餐優惠券、商品折價、套裝行程或旅遊景點參觀優惠等回饋，或自節省備品費用中提撥部分經費，贊助推廣環保活動，以鼓勵全民參與。(依環保署統計，截至 2019 年 12 月上旬，共有 1423 家環保旅店。)⁸



資料來源：行政院環境保護署

⁸ <https://greenliving.epa.gov.tw/GreenLife/walksing2013/Statistics.aspx>

相對以上所稱的環保旅館，比一般節能減碳的環保訴求更為廣義，就是國外所稱的綠色旅館 (Green Hotel)。經考察荷蘭的綠色旅宿可見，除了降低資源消耗之外，旅館會更積極思考如何減少對大自然的衝擊，例如：風力發電、使用可回收材質的家具、低揮發性油漆、熱泵熱水系統、調降水龍頭之最大出水量、設置淨水回收系統等。提供旅客舒適住宿空間同時，還能適當管理自然資源、與周邊環境共存共生。

低碳環保旅遊已是當前趨勢，建議一方面從教育開始，對觀光相關科系學生種下種子，將環境關懷的認知、綠色環保的概念融入未來旅館工作者於下決策時思考的層面；另一方面期旅館於設立之初即能採購低污染、可回收、省能源的產品或改善節能設備，秉持永續經營的綠色理念，落實環保與生態永續，共同為節能減碳及愛護地球盡一份心力。旅宿業應體認，成為綠色旅宿不但可以做出市場區隔、建立品牌特色，更是企業社會責任的一部分。

五、 具科技智慧及便利性的旅遊資訊整合，仍是觀光服務的必要

本次考察的所有行程及交通皆由筆者自理，因此對於安排考察荷蘭熱門旅遊景點，如：安妮之家 (Anne Frank House)⁹、荷蘭國家博物館 (Rijksmuseum) 與紅燈區(Red Light District)¹⁰導覽等，以及交通、住宿預訂等過程都實際體驗，認為相當值得學習。無論是景點或住宿點，旅客在荷蘭旅遊的事前、事中及事後，都能獲得良好的資訊及便利的服務。例如上述提及皆是超級熱門景點，皆能透過網路預約方式事先取得到場時間並先在網路上付款，避免遊客在現場大排長龍或撲空，且門票或車票都以電子檔方式提供，出示手機即可顯示票券，不但環保也能減少票券遺失的風險。參觀過程中，當地動線皆規劃得宜，也提供具感應功能的多國語言導覽解說機，只要走到對應的位置即會自動播放解說，尤其國家博物館建置

⁹ 安妮之家是一間紀念猶太女孩 Anne Frank 的博物館，這位女孩曾經寫下著名的《安妮日記》，此書出版於 1947 年。她和她的家族和其他的猶太人，在 1942 年 7 月 8 日和 1944 年 8 月 4 日間，直到被逮捕之前都躲藏在這個屋子內。

¹⁰ 在荷蘭，性工作是合法的。

的 APP 中亦包含動線指引及導覽解說，不想額外花錢租借語音導覽的旅客，只要下載 APP 即可享受相同的服務，而且館內有免費的 wifi 可供連線使用其 APP，服務相當貼心。

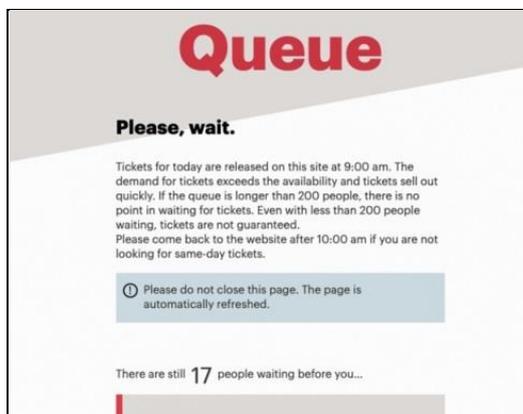


圖 75：參觀安妮之家博物館需事先網路預約，每日有名額限制，預約時如果網站流量大，網頁會顯示等待人數並做相關提醒，讓旅客可放心等待

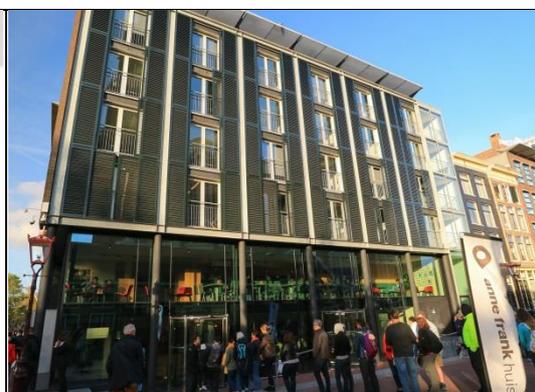


圖 76：安妮之家博物館採預約入場



圖 77：國家博物館的 APP 可兼作語音導覽



圖 78：阿姆斯特丹市政府於公共場所提供 WIFI 供旅客使用

旅遊資訊及住宿方面，荷蘭官方旅遊網站有一系列淺顯易懂的資訊，各宿業自己建置的網站亦皆可直接訂房或提供 APP，筆者從事前搜尋住宿到預訂住宿皆能快速完成，且預定住宿後旅館都會主動發送信件提醒注意事項，退房後亦會寄送感謝信件並諮詢入住心得。

交通方面亦然，荷蘭除了推出各式各樣的旅遊卡、交通套票供旅客自由選擇，在火車站、機場等交通場站皆設有諮詢中心，除了人工售票櫃檯，亦有相當充足的自動售票機；電車上更特別設置服務台由專人協助旅客購票。透過荷蘭國鐵的「NS」或「9292」APP，無論坐電車、公車、火車、客船，都可以清楚的知道時間及沿途停靠站，訂票資訊也可儲存在 APP 裡。



圖 79：史基浦機場的火車諮詢服務台



圖 80：火車票的自動售票機



圖 81：電車上設有售票服務台



圖 82：路上多設有電車、公車票卡自動售票機

觀光是以人為主的概念，「科技始終來自於人性」，觀光仍應回歸到人的角度思考。智慧觀光不僅是單純的提供資訊讓旅客知曉，而是要從旅遊前、旅遊中、旅遊後所有資訊串通來重新詮釋。目前交通部觀光局已有觀光資訊網、臺灣旅宿網、「旅行臺灣」APP 等，提供旅客查詢週邊景點、住宿資料及相關旅遊資訊，也運用智慧科技及行動載具，整合觀光電子票證系統與旅運服務；更與全臺友善店家與服務單位合作廣設「借問站」，以「歡喜相借問」的臺式熱情服務，協助旅客解決疑難雜症，輕鬆暢遊臺灣¹¹。荷蘭關於旅遊各方面資訊前、中、後規劃的便利體貼服務，及普及性的電子化、無現金化，落實在每一個旅遊細節裡，亦值得做為我國未來相關友善旅遊跨域整合之參考。

六、 觀光發展及旅宿管理宜以公共利益優先，積極改善現況

基於住宿安全及維護市場秩序、居民利益等考量，對於短租型住宿模式，阿姆斯特丹市政府是採取有條件的限制，自 2019 年起甚至修正法規給予更嚴格的規範。對於因遊客爆量或干擾居民而大刀闊斧移除知名打卡地標、禁止導覽團等積極作為，都可見到荷蘭政府對於改善現況的決心。任一政策都可能會有利益關係人的支持或反對，政府如何在追求最大利益及觀光永續性的前提下，堅持中心理念且做出最適當的決策，是值得思考的。

¹¹ 借問站—友善服務真正讚 <https://www.taiwan-askme.tw/>

參考資料

1. City of Amsterdam ◦ Temporary holiday rentals and Bed & Breakfasts ◦
<https://www.amsterdam.nl/en/housing/holiday-rentals-b-b/>
2. City of Amsterdam (2019) ◦ Report holiday rentals in advance or risk fines ◦
<https://www.amsterdam.nl/en/news/report-holiday-rental/>
3. GVB—door en door Amsterdam ◦
<https://reisproducten.gvb.nl/nl>
4. NBTC Holland Marketing (2019) ◦ Perspective 2030—Destination the Netherlands ◦
5. Rli (2019) ◦ Desirable tourism—Capitalizing on opportunities in the Living Environment ◦ <https://en.rli.nl/publications/2019/advice/desirable-tourism>
6. 行政院環境保護署 ◦ 環保旅店 ◦
<https://greenliving.epa.gov.tw/GreenLife/walksing2013/Action.aspx>