

主 計 處 市 政 統 計 簡 析

102-014 號

102 年 10 月

臺中市旅遊服務中心服務情形

為提升本國及外國遊客旅遊品質，本市受交通部觀光局委託及補助營運臺中航空站、高鐵臺中站、臺中車站等 3 個旅遊服務中心，另由本府觀光旅遊局自辦石岡遊客中心，目的即為提供造訪本市遊客更多元化、更便利性之旅遊資訊提供。100 年 1 月計 4,945 人次諮詢，而後每個月至本市旅遊服務中心諮詢人數呈增加趨勢，100 年 11 月高鐵臺中站旅遊服務中心設立後立即突破 1 萬人次，至 101 年 2 月之 2 萬 3,694 人次達到高峰，之後各月亦維持有 1 萬 1 千人以上之諮詢人次。

一、 101 年來臺旅客人數 731 萬 1,470 人次，10 年來增加近 1.5 倍

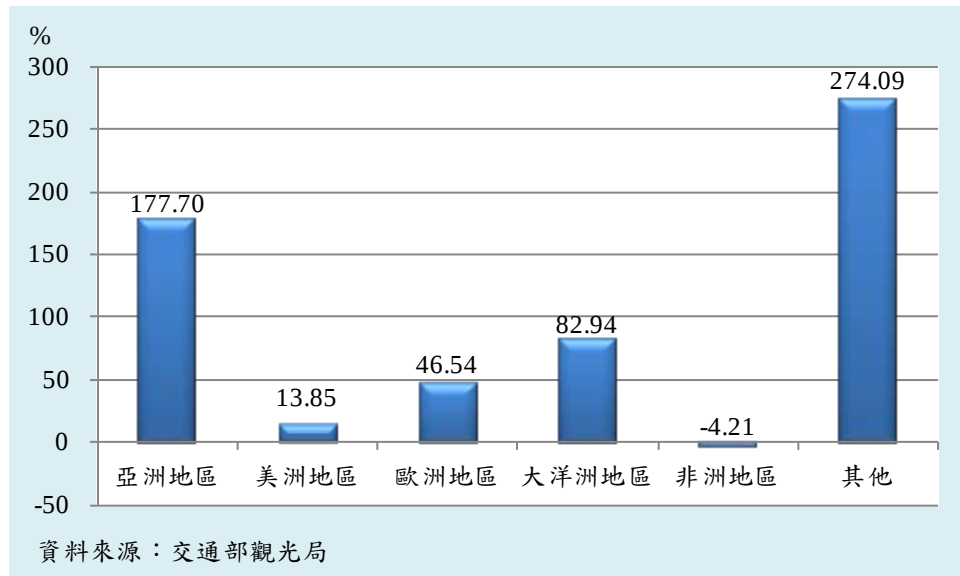
依據交通部統計，101 年來臺旅客人數共計 731 萬 1,470 人次，較 100 年增加 122 萬 3,986 人次(20.11%)，並較 91 年增加 433 萬 3,778 人次(145.54%)。10 年來來臺旅客人數增加近 1.5 倍。

觀察 101 年來臺旅客居住地，以亞洲地區 647 萬 3,684 人次(占 88.54%)居冠，其中中國大陸、日本、香港澳門分別為 258 萬 6,428 人次、143 萬 2,315 人次及 101 萬 6,356 人次，分占全年來臺旅客人次 35.37%、19.59%及 13.90%，合計所占比率為 68.87%，遠遠超越其他非亞洲地區來臺旅客合計 11.46%。

若觀察 91 年至 101 年來臺旅客人次居住地變動，亞洲地區來臺旅客 10 年來增加 414 萬 2,467 人次(177.70%)，其中香港澳門增加 122.61%、中國大陸增加 1,008.71%、南韓增加 209.83%、馬來西亞增加 414.35%及新加坡增加 194.76%，來

臺旅客人次皆增加 1 倍以上。另美洲地區、歐洲地區及大洋洲地區 101 年來臺旅客人次分別為 49 萬 7,597 人次、21 萬 8,045 人次及 7 萬 5,414 人次，分別較 91 年增加 13.85%、46.54%及 82.94%。(詳圖 1、表 1)

圖 1 91 年至 101 年間來臺旅客人數增減情形



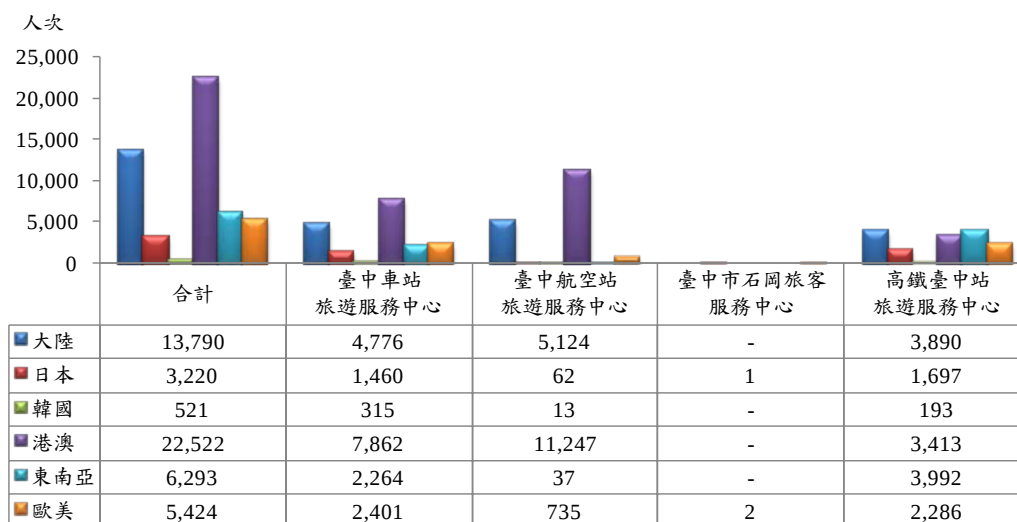
二、 101 年共計 19 萬 3,833 人次至本市旅遊服務中心諮詢

101 年共計 19 萬 3,833 人次至本市旅遊服務中心諮詢，其中以本國 10 萬 3,567 人次(占 53.43%)最多，港澳 2 萬 2,522 人次(占 11.62%)次之，大陸 1 萬 3,790 人次(占 7.11%)居第 3。

觀察 101 年至本市各旅遊服務中心諮詢的遊客國籍別，至臺中車站旅遊服務中心諮詢之遊客除本國 3 萬 6,240 人次(占 56.60%)外，以港澳遊客 7,862 人次(占 12.28%)居冠，大陸遊客 4,776 人次(占 7.46%)次之；至臺中航空站旅遊服務中心諮詢者除本國遊客 1 萬 1,462 人次(占 39.94%)外，以港澳遊客 1 萬 1,247 人次(占 39.19%)居冠，大陸遊客 5,124 人次(占 17.86%)次之；高鐵臺中站旅遊服務中心諮詢者除本國遊客 5 萬 536 人次(占 52.77%)外，以東南亞遊客 3,992 人次(占 4.17%)居冠，大陸遊客

3,890 人次(占 4.06%)次之。而至本市自辦之石岡遊客中心諮詢者，以本國遊客 5,329 人次(占 99.94%)幾占諮詢人次百分百。(詳圖 2、表 2、表 3)

圖 2 101 年至本市各旅遊服務中心諮詢外籍遊客人次



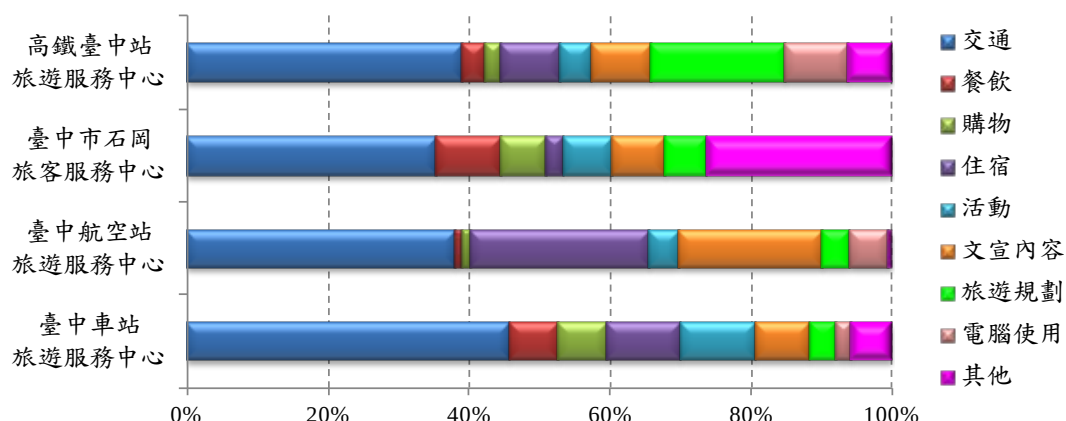
資料來源：本府觀光旅遊局

三、 101 年遊客至本市旅遊服務中心諮詢項目共計 36 萬 2,920 項次

101 年遊客至本市旅遊服務中心諮詢的內容共有 36 萬 2,920 項次，其中以諮詢交通 14 萬 9,945 項次(占 41.32%)居冠，諮詢住宿 4 萬 3,896 項次 (占 12.10%)次之，諮詢旅遊規劃 3 萬 7,370 項次(占 10.30%)及文宣內容 3 萬 7,307 項次(占 10.28%)再次之。

觀察 101 年至本市各旅遊服務中心諮詢項目，皆以諮詢交通項目居多，占各站諮詢項目 3 成 5 以上；此外，臺中車站旅遊服務中心以諮詢活動、住宿各占 10.61%及 10.36%居多；臺中航空站旅遊服務中心以諮詢住宿、文宣內容各占 25.21%及 20.14%居多；高鐵臺中站旅遊服務中心以諮詢旅遊規劃占 18.97%居多。(詳圖 3、表 4、表 5)

圖 3 101 年至本市各旅遊服務中心諮詢項目



資料來源：本府觀光旅遊局

101 年臺中市市民對觀光住宿、旅遊服務中心服務調查報告中，針對在本市旅遊服務中心各項滿意度，表示滿意(含非常滿意、滿意)多近 5 成及以上，其中以位置明顯易找(59.5%)、服務人員提供之諮詢內容符合旅客需求(59.1%)、服務人員之語言溝通表達能力(58.6%)最高，而對服務人員提供旅遊資訊正確性亦有 49.1% 滿意度，惟文宣內容符合旅客需求方面感到滿意為 37.1%。整體而言，對其整體表現感到滿意占 61.2%。

為使本市旅遊服務中心服務更精緻化、本府除強化導覽人員現場服務外，持續修編印製相關旅遊宣導文宣品，提供旅遊相關資料，以符合旅客需求；並於臺中航空站及臺中車站旅遊服務中心建置「互動式旅遊導覽觸控系統」及持續提升「臺中觀光旅遊網站」服務功能，提供快速便捷 e 化資訊服務；除此之外，本府積極配合「國際旅遊展」活動宣傳行銷，另亦參加中國大陸、港澳地區及日本、韓國、新加坡等國外旅展及舉辦推介會，行銷本市優質都市意象及旅遊環境，提升國際知名度，期能吸引國外觀光客到訪。

表 1 歷年來臺旅客人次按居住地分

單位：人次；%

年別	合計	亞洲地區							美洲地區	歐洲地區	大洋洲地區	非洲地區	其他
			香港、澳門	中國大陸	日本	南韓	馬來西亞	新加坡					
91年	2,977,692	2,331,217	456,554	233,283	998,497	83,624	66,304	111,024	437,078	148,797	41,223	9,255	10,122
92年	2,248,117	1,767,640	323,178	212,863	657,053	92,893	67,014	78,739	314,721	118,843	32,330	7,523	7,060
93年	2,950,342	2,275,924	417,087	220,248	887,311	148,095	92,760	116,885	444,528	164,945	50,958	9,755	4,232
94年	3,378,118	2,678,997	432,718	211,253	1,124,334	182,517	107,549	166,179	457,156	172,494	55,732	9,201	4,538
95年	3,519,827	2,821,920	431,884	299,821	1,161,489	196,260	115,202	184,160	461,033	172,777	52,019	8,911	3,167
96年	3,716,063	2,982,669	491,437	306,776	1,166,380	225,814	141,308	204,494	468,996	186,483	61,802	8,607	7,506
97年	3,845,187	3,085,783	618,667	329,204	1,086,691	252,266	155,783	205,449	461,269	200,914	68,555	8,499	20,167
98年	4,395,004	3,655,084	718,806	972,123	1,000,661	167,641	166,987	194,523	442,036	197,070	66,173	7,735	26,906
99年	5,567,277	4,783,060	794,362	1,630,735	1,080,153	216,901	285,734	241,334	474,709	203,301	71,953	8,254	26,000
100年	6,087,484	5,264,210	817,944	1,784,185	1,294,758	242,902	307,898	299,599	495,136	212,148	70,540	8,938	36,512
101年	7,311,470	6,473,684	1,016,356	2,586,428	1,432,315	259,089	341,032	327,253	497,597	218,045	75,414	8,865	37,865
101較91年增減率	145.54	177.70	122.61	1,008.71	43.45	209.83	414.35	194.76	13.85	46.54	82.94	-4.21	274.09
101較100年增減率	20.11	22.98	24.26	44.96	10.62	6.66	10.76	9.23	0.50	2.78	6.91	-0.82	3.71

資料來源：交通部觀光局

備註：98年因開放兩岸直航及赴臺旅遊，中國大陸來臺旅客人數大幅增加。

表 2 本市旅遊服務中心諮詢旅客按國籍分

單位：人次

月別	諮詢旅客之國籍別								
	合計	本國	大陸	日本	韓國	港澳	東南亞	歐美	其它
100年	95,909	62,357	8,009	1,503	265	15,099	3,185	3,650	1,841
1月	4,945	3,243	345	114	78	639	152	374	-
2月	6,885	4,946	503	91	21	864	151	304	5
3月	5,599	3,307	550	95	11	1,113	197	315	11
4月	6,727	4,299	674	81	23	1,186	164	294	6
5月	6,496	3,880	667	143	1	1,304	218	282	1
6月	7,032	4,504	644	54	11	1,445	160	212	2
7月	8,187	5,674	686	62	23	1,284	158	294	6
8月	7,944	5,474	672	117	28	1,272	206	175	-
9月	6,670	4,271	662	124	13	1,211	152	237	-
10月	6,354	3,829	679	76	3	1,338	135	294	-
11月	11,228	7,418	789	220	31	1,490	438	391	451
12月	17,842	11,512	1,138	326	22	1,953	1,054	478	1,359
101年	193,833	103,567	13,790	3,220	521	22,522	6,293	5,424	38,496
1月	17,210	12,255	946	226	29	1,377	452	444	1,481
2月	23,694	14,242	1,007	289	39	1,331	457	432	5,897
3月	18,955	9,471	1,096	259	16	1,868	434	378	5,433
4月	15,046	8,253	1,271	286	39	1,884	441	448	2,424
5月	13,423	6,485	1,123	301	38	1,942	520	363	2,651
6月	14,051	6,718	1,104	142	30	2,196	545	356	2,960
7月	17,151	9,712	1,090	204	67	1,878	487	409	3,304
8月	15,956	8,827	959	286	95	1,776	322	480	3,211
9月	14,639	7,634	1,122	254	32	1,928	400	450	2,819
10月	14,720	6,720	1,423	261	55	2,175	506	565	3,015
11月	14,072	6,410	1,214	335	41	1,979	760	601	2,732
12月	14,916	6,840	1,435	377	40	2,188	969	498	2,569
102年									
1月	12,621	5,850	2,012	509	198	2,309	1,049	694	-
2月	11,096	6,108	1,540	238	85	1,746	753	626	-
3月	11,436	4,941	1,546	311	82	2,738	1,005	813	-
4月	11,281	5,012	1,790	352	56	2,188	1,050	833	-
5月	12,394	4,904	2,117	467	55	2,733	1,220	896	2
6月	12,622	4,076	1,478	216	25	3,227	757	384	2,459
7月	13,358	4,674	1,414	242	84	2,624	803	542	2,975
當期較上期 增 減	736	598	-64	26	59	-603	46	158	516
當期較上年 同期 增減	-3,793	-5,038	324	38	17	746	316	133	-329

資料來源：本府觀光旅遊局

表 3 101 年至本市各旅遊服務中心諮詢旅客按國籍分

單位：人次；%

項目	合計	本國	百分比	大陸	百分比	日本	百分比	韓國	百分比	港澳	百分比	東南亞	百分比	歐美	百分比	其它	百分比
合計	193,833	103,567	53.43	13,790	7.11	3,220	1.66	521	0.27	22,522	11.62	6,293	3.25	5,424	2.80	38,496	19.86
臺中車站旅遊服務中心	64,031	36,240	56.60	4,776	7.46	1,460	2.28	315	0.49	7,862	12.28	2,264	3.54	2,401	3.75	8,713	13.61
臺中航空站旅遊服務中心	28,697	11,462	39.94	5,124	17.86	62	0.22	13	0.05	11,247	39.19	37	0.13	735	2.56	17	0.06
臺中市石岡旅客服務中心	5,332	5,329	99.94	-	-	1	0.02	-	-	-	-	-	-	2	0.04	-	-
高鐵臺中站旅遊服務中心	95,773	50,536	52.77	3,890	4.06	1,697	1.77	193	0.20	3,413	3.56	3,992	4.17	2,286	2.39	29,766	31.08

資料來源：本府觀光旅遊局

表 5 101 年至本市各旅遊服務中心諮詢項目

單位：項次；%

項目	合計	交通	百分比	餐飲	百分比	購物	百分比	住宿	百分比	活動	百分比	文宣內容	百分比	旅遊規劃	百分比	電腦使用	百分比	其他	百分比
合計	362,920	149,945	41.32	15,560	4.29	13,916	3.83	43,896	12.10	24,458	6.74	37,307	10.28	37,370	10.30	20,851	5.75	19,617	5.41
臺中車站旅遊服務中心	135,267	61,987	45.83	9,335	6.90	9,315	6.89	14,007	10.36	14,357	10.61	10,499	7.76	4,769	3.53	3,024	2.24	7,974	5.90
臺中航空站旅遊服務中心	65,744	25,005	38.03	692	1.05	751	1.14	16,573	25.21	2,837	4.32	13,239	20.14	2,591	3.94	3,616	5.50	440	0.67
臺中市石岡旅客服務中心	5,466	1,936	35.42	491	8.98	358	6.55	132	2.41	385	7.04	395	7.23	332	6.07	-	-	1,437	26.29
高鐵臺中站旅遊服務中心	156,443	61,017	39.00	5,042	3.22	3,492	2.23	13,184	8.43	6,879	4.40	13,174	8.42	29,678	18.97	14,211	9.08	9,766	6.24

資料來源：本府觀光旅遊局

表 4 本市旅遊服務中心旅客諮詢內容

單位：項次

月別	諮詢之內容									
	合計	交通	餐飲	購物	住宿	活動	文宣內容	旅遊規劃	電腦使用	其他
100年	139,606	58,826	7,435	4,709	27,914	7,075	15,557	9,881	3,659	4,550
1月	7,206	2,413	736	600	1,510	648	403	422	312	162
2月	9,323	3,791	901	596	1,535	696	832	652	275	45
3月	8,584	2,819	872	581	1,813	605	637	827	189	241
4月	9,719	4,348	531	405	1,792	547	863	669	107	457
5月	9,826	4,271	675	315	2,086	374	859	401	110	735
6月	10,094	4,869	402	205	2,118	436	858	340	116	750
7月	10,785	4,525	725	458	2,375	621	1,026	651	167	237
8月	10,915	4,384	683	406	2,828	461	1,141	460	155	397
9月	9,650	4,235	487	214	2,150	500	1,130	377	152	405
10月	9,136	3,915	390	190	2,058	525	1,035	570	164	289
11月	17,081	7,894	513	343	4,192	641	2,446	599	211	242
12月	27,287	11,362	520	396	3,457	1,021	4,327	3,913	1,701	590
101年	362,920	149,945	15,560	13,916	43,896	24,458	37,307	37,370	20,851	19,617
1月	27,220	11,733	777	644	3,111	1,100	2,258	3,536	3,181	880
2月	39,499	14,877	1,823	2,109	4,021	2,059	2,527	3,866	1,841	6,376
3月	36,073	15,976	1,267	1,008	3,504	2,232	3,797	3,528	1,747	3,014
4月	28,875	11,340	1,357	1,224	4,092	2,080	3,142	3,088	1,421	1,131
5月	26,448	10,647	1,188	1,109	3,734	1,985	2,958	2,554	1,330	943
6月	28,094	11,075	1,275	1,112	4,169	2,149	3,109	2,792	1,442	971
7月	30,865	14,054	1,027	1,101	3,529	1,457	3,047	3,163	1,727	1,760
8月	30,076	12,129	1,343	985	3,975	1,675	3,587	3,308	1,809	1,265
9月	27,194	11,154	1,453	1,565	3,512	1,792	2,979	2,737	1,503	499
10月	26,341	11,115	1,080	784	3,096	1,938	2,808	2,792	1,616	1,112
11月	31,572	12,961	1,213	1,094	3,668	3,620	3,798	2,972	1,572	674
12月	30,663	12,884	1,757	1,181	3,485	2,371	3,297	3,034	1,662	992
102年										
1月	26,010	12,290	834	847	3,423	1,589	3,481	2,354	715	477
2月	26,348	11,965	1,197	1,469	3,559	1,346	2,575	2,255	1,384	598
3月	26,509	11,336	1,260	1,266	3,202	986	2,771	2,839	2,320	529
4月	22,381	11,114	1,155	1,180	2,746	928	2,643	1,541	627	447
5月	21,792	10,991	959	1,091	2,368	895	2,796	1,391	684	617
6月	23,984	11,087	1,430	1,436	2,266	1,102	2,538	1,657	873	1,595
7月	23,263	11,120	1,405	1,297	2,049	1,219	2,906	1,531	327	1,409
當期較上期 增 減	-721	33	-25	-139	-217	117	368	-126	-546	-186
當期較上年 同期 增減	-7,602	-2,934	378	196	-1,480	-238	-141	-1,632	-1,400	-351

資料來源：本府觀光旅遊局