

新北市政府觀光旅遊局營造友善觀光旅遊環境未臻完善，經審計機關促請研謀改善，已於觀光電子導覽系統增列英、日、韓等國語言，並推廣行銷活動，提升旅遊服務品質，增加觀光客人數

審計部新北市審計處(下稱新北市審計處)查核發現，新北市政府觀光旅遊局(下稱觀光旅遊局)於板橋火車站等旅客服務中心及觀光景點遊客中心建置之電子導覽系統僅有中文介面，不利國際觀光之推廣與宣傳，經函請研謀改善，已增列英、日、韓等國語言，並陸續推動多項行銷活動，提升友善旅遊服務環境，增加觀光客人數。

觀光旅遊局為推動城市行銷及觀光旅遊服務，民國(下同)104 年於板橋火車站等旅(遊)客服務中心建置新北市觀光旅遊網進行主題式行銷宣傳，結合圖形視覺化介面呈現多元網頁版面模式，開發新北市電子導覽系統，結算金額 501 萬餘元。新北市審計處於 104 年 9 月及 105 年 9 月查核發現，觀光旅遊局建置之新北市觀光電子導覽系統僅



新北市觀光電子導覽系統平臺
(擷取自新北市政府觀光旅遊局網頁)

有中文介面，不利國際觀光之推廣與宣傳，又旅(遊)客服務中心參觀人次，由 104 年 1 至 8 月之 421 萬餘人，減少至 105 年 1 至 8 月之 296 萬餘人，經分別於 104 年 11 月 9 日及 106 年 1 月 4 日函請研謀改善。

嗣經新北市審計處追蹤改善結果，觀光旅遊局已於 105 年 3 月強化新北市觀光電子導覽系統，增加英、日、韓等國語言，及持續針對英國、韓國、泰國、越南及日本等國家，辦理旅遊展或邀請當地媒體等來臺考察，並於旅、遊客服務中心張貼「新北市安心認證場所標章」及「外籍人士在臺遇緊急事件服務項目」，提升友善旅遊服務環境。據交通部觀光局統計，104 至 106 年國外旅客來臺觀光人數介於每年 1,043 萬至 1,073 萬餘人，其中赴新北市之國外旅客人數由 104 年之 609 萬餘人，增至 106 年之 626 萬餘人；另觀光客至旅(遊)客服務中心之參觀人次，亦由 105 年之 426 萬餘人，增加至 106 年之 441 萬餘人。