

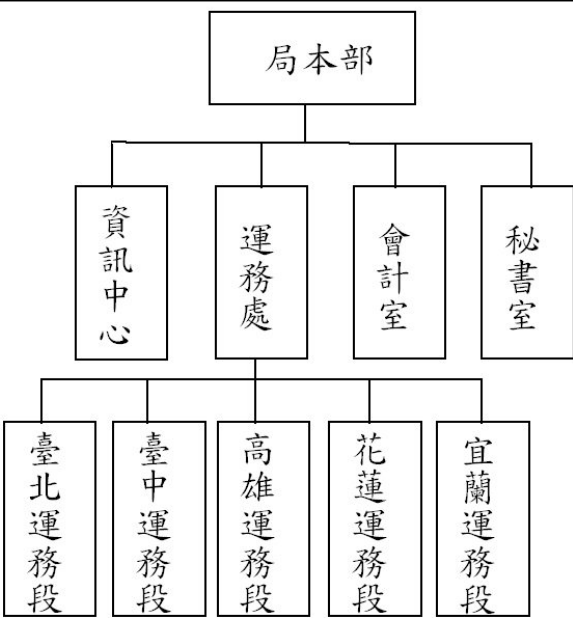
第 3 屆「政府服務品質獎」
參獎申請書

參獎類別：服務規劃機關

交通部臺灣鐵路管理局

中華民國 100 年 2 月

基本資料

專案名稱	郵輪式列車—獨創 5E 輕鬆出遊專案				
團隊成員	<p>交通部臺灣鐵路管理局</p> <p>局本部—范局長植谷、張副局長應輝、鹿主任秘書潔身</p> <p>秘書室—胡副主任雅芳、劉科長淑芬、徐稽查展洪、徐紫康業務員</p> <p>會計室—吳視察慧婷</p> <p>資訊中心—傅專員景春</p> <p>運務處—詹處長鴻漳、林副處長竣曜、杜副處長微、顏科長文忠、吳視察惠芳、李專員建國、沈憶芬科員、林曉芳業務員、李思儀站務佐理、盧文敏業務員</p> <p>臺北運務段—蘇段長仁浩、賴錦穎業務員</p> <p>臺中運務段—張段長錦松、吳永欽站務佐理、李葦婷業務員</p> <p>高雄運務段—賴段長泰元、劉國斌站務佐理</p> <p>花蓮運務段—張段長建曆、鐘燕文站務佐理</p> <p>宜蘭運務段—林段長清泉、王宏良事務員</p> <p style="text-align: right;">共計：30 人</p>				
專案經費	無				
執行時間起迄日	97 年 8 月迄今				
聯絡人	顏文忠	職稱	科長	電話	(02)23815226 轉 2214
E - m a i l	tr106246@msa.tra.gov.tw			傳真	(02)23147667
團隊運作架構或方式圖示					
 <pre> graph TD A[局本部] --> B[資訊中心] A --> C[運務處] A --> D[會計室] A --> E[秘書室] C --> F[臺北運務段] C --> G[臺中運務段] C --> H[高雄運務段] C --> I[花蓮運務段] C --> J[宜蘭運務段] </pre>					

臺鐵郵輪式列車

TRA cruise-style trains

執行摘要

臺鐵百年來一直肩負著國內交通運輸服務的重責大任，也見證了臺灣經濟的發展。惟近年來，受到捷運、高鐵及私人運具等競爭影響，造成營運面的巨大衝擊，因此，我們善用近來逐漸受國人重視的軌道歷史及車站風華，以「運輸服務導向」的運輸功能結合「文化產業導向」的旅遊功能，規劃不同以往的火車旅遊模式，突破以往列車到站即開之方式，以類似遠洋郵輪停泊於港口一段時間，讓旅客下船遊覽當地風光後，再開往下一港口之模式，開行特定之觀光列車—**郵輪式列車**，提供旅客全新的旅遊體驗。

在郵輪式列車規劃的過程中，為了開發符合民眾需求及期望的產品，我們導入服務品質缺口理論的**PZB 模式**，針對旅客的期望，規劃輕鬆簡單（Easy）、盡情享受（Enjoyment）、自由彈性（Elastic）、綠色環保（Environmental）及經濟實惠（Economic）等「5E」特色的行程。

本方案在推動的過程中，我們採用**流程整合**，解決異業結盟、轉乘接駁及分工等跨機關合作的問題；以**結合社會資源**方式克服同仁專業度不足的問題；**導入資通訊科技**提供使用者資訊整合服務；另外，採**雙向行銷**模式，運用發行專刊、限定商品及媒體報導等方式，期望改變民眾對臺鐵一貫以來之刻板印象。

本案從初期的車站周邊景點規劃，到結合綠色運具及配合地方政府節慶，發展主題列車；接著開發兩天一夜行程，推動地接業務等不斷精進，2 年來已經獲得豐碩的成果，包括：**在社會大眾方面**，郵輪式列車提供兼具教育、環保、文化、遊憩之全功能遊程，參與人數累積近 10 萬人，99 年整體滿意度更高達 92.4%；**在地區發展方面**，郵輪式列車每年約可載運 1 萬名以上旅客至各景點旅遊，可有效促進地方觀光產業發展；**在產業發展方面**，郵輪式列車創造另一旅遊商機，並與國內旅遊業者合作，除將地接業務外包，也推出多元化的行程，擴大國內旅遊市場；**在友善環境方面**，郵輪式列車創造火車旅遊風潮，改變旅遊模式，減輕對小汽車的依賴，有效降低二氧化碳的排放，另外，**在臺鐵本身方面**，郵輪式列車自開行以來，除增加實質收益外，也開創臺鐵局營運模式新風貌。

關鍵詞：郵輪式列車、PZB 模式、雙向行銷

TRA Cruise Trains

Summary

Over the past one hundred years, TRA has been shouldering the heavy responsibility for domestic transport service and also witnessed the prosperity in Taiwan. In recent years, however, given the competition from mass rapid transit, high speed rail and personal vehicles, TRA's business operation was under significant impact. For this reason we have mapped out a new train travel service in combination with transport service-oriented transport function and cultural industry-oriented tourism function by making the most of rail history and station features, both of which having been gradually paid attention to by the public of late. And the new rail travel service – cruise trains, specific tourist trains running on a variety of scenic routes coupled with experiences similar to land excursions during sea cruise has taken train travel in Taiwan to a new level and offered a brand new experience to those traditional trains.

In the course of planning for cruise trains, a PZB Gaps Model for service quality has been introduced for the purpose of developing the products which could meet people's needs and expectation. And further based on passengers' expectation, a travel itinerary with following five characters, so-called 5E, namely, Easy, Enjoyment, Elastic, Environmental and Economical is also mapped out.

And in the promotion stage, process integration is adopted to solve the collaboration problems like horizontal alliances, intermodal and work sharing with other organizations, and then social resources integration is used to overcome the insufficiency in professional knowledge of our colleagues as well as information technology is introduced to provide users with information integrated service. What is more, we have adopted two-way marketing with the application such as publication of special issues, limited merchandises along with media reports in anticipation of changing the public's deep-rooted attitudes towards TRA's stereotype image.

TRA cruise trains program started with planning on tourist locations around the stations. And the development of derivative products for this program includes the launch of theme trains in connection with green modes and coordination with local festivals followed by an itinerary of two day one night. Over the past two years, this program has gained fruitful results in following five aspects: to begin with, in the social aspect, cruise trains offer a full-functional travel itinerary covering the areas in education, environment, culture and recreations, the number of participants being accumulated to nearly one hundred thousand and customer satisfaction up to 92.4% in 2010; secondly, in the aspect of local development, as cruise trains can transport yearly over ten thousand

passengers to various scenic spots, it can efficiently promote local tourism development; thirdly, in the aspect of industrial development, cruise trains have created another niche for tourism, and we have collaborated with domestic travel agencies in local business outsourcing and launched diversified itineraries as well, which are helpful to the expansion of domestic travel market; fourthly, in the area of friendly environment, cruise trains have created a trend in rail travel and changed the method of transport in travelling, and accordingly the public become less dependent on personal vehicles and the carbon dioxide emission can be efficiently reduced; and finally, in the aspect of TRA itself, not only operation revenue has been increased since the operation of cruise trains, a new look of TRA operation model is also created.

Keyword: cruise trains, PZB model, two-way marketing

目 錄

壹、郵輪式列車專案總說明	1
一、個案背景與問題描述	1
二、採用解決方法	8
(一)策略規劃過程	8
(二)推動郵輪式列車專案	12
三、實際效益	20
(一)社會大眾—多元又滿足	21
(二)地區發展—人潮即錢潮	21
(三)環境友善—節能又減碳	22
(四)民間單位—互助亦互利	22
(五)路局本身—化危機為轉機 客座率從 18%躍升為 80.7%	22
貳、創新服務實際績效	24
一、外部效益	24
(一)無縫式旅遊體驗 降低私人運具依賴	24
(二)成功帶動地方產業發展 刺激觀光循環	27
(三)創造鐵路新附加價值 提升國際觀光競爭力	28
(四)創意優質旅遊 形塑臺鐵新心印象	30
(五)1 人報名 團體優惠 大幅節省旅客花費	35
(六)99 年整體滿意度達 92.4% 廣受旅客肯定	35

目 錄

二、內部效益	43
(一)強化組織聯繫 增進團隊合作士氣及配合性	43
(二)提升同仁自我價值	44
(三)營造「學習型組織」 凝聚組織共識 有效傳遞經驗 營造團隊合作 氛圍	46
(四)低成本 高效益 運能適度運用 資源再度利用	46
(五)辦理教育訓練 強化同仁職能及應變能力	47
參、創新服務解決方法	49
一、推動專案前之問題背景	49
二、魚骨圖分析	50
三、整合性解決方法	50
(一)流程整合	51
1. 跨機關水平整合	50
2. 跨機關垂直整合	55
3. 同機關水平整合	56
(二)資通訊(ICT)服務導入	69
(三)結合社會資源	66
(四)主動出擊雙向行銷	71
肆、結語	75

目 錄

附件 1	郵輪式列車開行行程簡介	77
附件 2	旅客來函案件	80
附件 3	各媒體報導	82
附件 4	臺灣鐵路管理局郵輪式列車旅客滿意度調查	84
附件 5	臺鐵通訊月刊	85
附件 6	郵輪式列車成員之成長經驗分享	86
附件 7	郵輪式列車開行作業流程圖	92
附件 8	郵輪式列車宣傳海報與專屬商品	93
附件 9	戶外小郵輪實施計畫及成果	95

壹、「郵輪式列車」專案總說明

一、個案背景與問題描述

臺鐵局從縱貫線唯一的運輸動脈，到目前擴展為環島鐵路網，一步一腳印地走過了 123 個年頭，跨越了劉銘傳時代、日治時代及國民政府三個時代，一直肩負著國內交通運輸服務，與臺灣經濟發展共存榮、共悲喜；這是一部可歌可泣的鐵路發展史，傳承令人雋永回味的文化和文物。

近年來，在捷運、高速鐵路及雪山隧道陸續通車營運之影響下，旅行者有了更多樣性的運具選擇，以往是臺鐵為主要交通運輸工具的時代，如今卻逐漸式微淡化；昔日離別的車站蛻變成耐人尋味的記憶景觸，深深吸引著臺灣這塊土地上居住的人們及國內外的鐵道迷。今日的鐵路運輸，不僅滿足旅行者的移動需求，一列列的火車更駛出另人懷舊的史蹟，沿途怡人的風景，多元的人文，感人的離合，都是觀光旅遊舞台上動人的元素，讓「坐火車」有不一樣的體驗和價值。

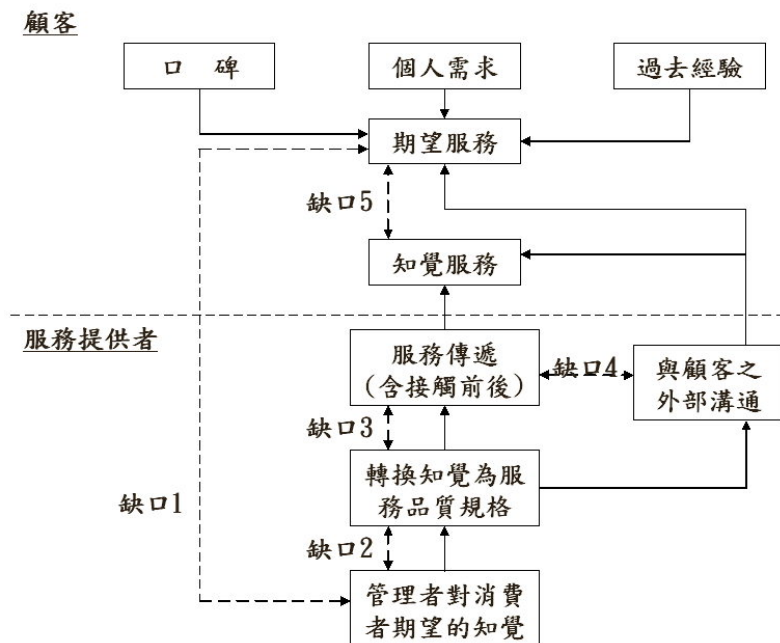
本局自民國 81 年起即積極推廣支線一日遊活動，但在營運不良的情況下已有數條支線停駛；民國 89 年本局推出觀光列車，進一步大力推廣鐵道旅遊，但目標市場主要鎖定從事環島旅遊的遊客，在客群上有所限制，發展亦受侷限；爰促使本局重新思考如何在「運輸服務導向」的業務基礎上，拓展「文化產業導向」業務，並展現「新臺鐵 心服務」的理念。

目前高鐵與多家旅遊業者合作推出「玩樂高鐵精選假期」活動產品，公路客運業亦推出多樣化套裝旅遊行程，如成立「觀光假期」專責辦理觀光旅遊活動。由市場趨勢分析，許多大眾運輸業者已紛紛跨足觀光旅遊市場，力求運輸本業之外的附加價值。於是，「主體價值+運輸功能+據點遊憩+周邊價值」之旅遊組合遂成為現階段最夯且最值得開發的新創市場。

【鐵道營運服務面向比較表】

重點	運輸服務導向	文化產業導向
旅客的焦點	重視速度、運量、班次	重視歷史、古蹟、風土人情
營運者重點	快速將客貨送達目的地	服務精緻 非在終點，盡在過程
計價方式	運輸里程與速度	運輸里程 創意 服務的特殊性
車站特色	便利 舒適	懷舊 古蹟
車輛特色	新穎 快速	景觀列車 蒸汽火車
吸引客源方式	擴大服務路網與運能	提高觀光知名度 登錄世界遺產
臺灣的實例	捷運、高鐵、 臺鐵	台糖、阿里山、 臺鐵

由上表分析，本局兼備豐富的「運輸服務」與「文化產業」內涵，利於積極發展兼具「需求反應式」及「文化產業導向」之觀光旅遊運輸業務。故本局運用『PZB 服務品質模式』(如下圖)，針對旅客面進行探討，做為改善服務品質之研究模式，重新檢視旅客對本局之期望與本局原有服務模式之差距，以縮短差距作為改進及創新的目標。



【PZB 服務品質模式】

PZB 服務模式中，旅客期望的基礎可歸納為：口碑、個人需求及過去經驗等 3 項旅客期望之 3 大分析因素，以下僅就此 3 大要項因子，分述旅客對本局的期望服務，以提升服務品質：

(一) 口碑傳遞——

再現火車老記憶，吹起懷舊復古風

平溪煤鄉的歷史點滴透過小火車匡啷匡啷的駛過，彷彿回到過去，帶領旅客走入歷史，感受有古意且令人懷舊的氛圍。菁桐山城小站、車站舊式售票窗台、候車室，雖簡陋卻越顯親切，吸引許多民眾及鐵道迷爭相探訪「火車」運行百年的歷史軌跡。97年平溪支線客運量為787,871人次，至99年客運量增至1,115,805人次，成長率為41.6%，顯見搭火車訪古尋幽已是新潮的活動；而本局各場站多於日據時期所設立，車站逐漸成為附近居民聚集、對外聯繫、貨物運送的主要交通樞紐，亦自然而然成為在地生活中心；車站的功能及空間意義已與在地居民結合，在時光的流逝中，更增添其歷史文化價值。

此外，許多鐵路建築已列為市(縣)定古蹟，如香山車站為全國僅存的檜木搭建火車站；保安車站屬於臺灣早期最典型的木造車站形式，車站內的候車木製長椅及購票隔欄仍完好呈現當年風貌、彰化扇形車庫每年亦吸引許多民眾一探「火車旅館」風貌。車站站體、月台、車庫、行車制度、軌道、廢線遺跡、號誌、車上廣播等歷史文化資產，其本身即具歷史意義。海線古蹟車站之旅、旅遊書中懷舊祕境探訪等，皆掀起一波波旅遊新風氣，為鐵路站場豐厚的文化資產注入觀光的新生命力，與在地風情共融，加上文化创意產業的發展，形成一個嶄新的文化觀光場域。

近年來，「在地」懷舊復古風吹遍了臺灣各個角落，尤其臺鐵的「永保安康」車票、老火車、老車站等資源，喚起寶貝臺灣記憶的價值，透過火車來趟懷舊之旅似乎已成為旅客探訪歷史點滴的首選，亦促使臺鐵這個百年老店，有了風華再現的新機。

(二)個人需求

1. 觀光休閒逍遙遊，火車便利好運具

根據 98 年「民眾對臺鐵需求狀況及意向調查」結果顯示，潛在客群搭乘臺鐵之目的以「觀光休閒旅遊」比率最高達 89%，顯見潛在客群搭乘火車到達旅遊目的地意願頗高。

2. 民眾旅遊趨勢—坐火車觀光去

經統計參加本局環島觀光列車旅遊人次從 97 年的 181,029 人次，增加為 98 年的 310,270 人次，增幅達 71.4%，顯示民眾利用鐵路從事觀光活動已漸被普遍接受，由逐漸增加的客潮即可得到印證。

3. 火車旅遊規劃，民眾殷切期盼

旅客對臺鐵提供觀光旅遊服務充滿著殷切期盼，可由臺鐵每年自行辦理之「臺鐵旅客意向調查」觀其端倪：

(1)根據 94 年「臺鐵旅客意向調查」問項結果顯示：

旅客對臺鐵訂票網站除訂票服務外，還希望臺鐵提供之服務，以「旅遊行程規劃」占 68.8%最多。

(2)根據 95 年及 96 年「臺鐵旅客意向調查」旅客建議事項顯示：

A. 臺鐵應結合其他產業推出優惠方案(與旅行社、飯店、租車業推出旅遊景點套裝行程)，發展觀光列車，開發觀光旅遊市場。

B. 商務者為節省時間會選擇高鐵，旅遊者不趕時間會選擇臺鐵，應規劃健全具特色的旅遊行程多做短程旅行規劃文宣，加強改裝及購置舒適及快速的車種，以推廣火車旅行。

從實際旅客調查中，可清楚了解旅客對本局提供完整旅遊套裝行程的期待，並體會到過去僅以運輸本業為首要考量之運作模式已不符合旅客的需求，亟需重新找到本局的優勢，推出火車獨創的旅遊市場，讓民眾輕鬆便利的一票玩到底，使資訊不再是被動的提供，而是經由事前的規劃包裝，主動地提供旅客做選擇，透過旅客最易接受且最輕鬆簡便的“套裝”旅遊方式，帶給旅客不一樣的火車遊臺灣。

(三)過去經驗——

花東休閒好風光，鐵路運輸最安心

一直以來，太魯閣、鯉魚潭、七星潭、六十石山等花東山水，受到國內外遊客的青睞，是臺灣最熱門的景點。然而，梅姬颱風重創了蘇花公路，公路安全問題受到全國注目，阻礙了依賴公路交通的觀光活動，使許多旅遊業者及旅行者改搭火車，安心逍遙遊。

此外，假期旅遊遇到塞車，不但造成民眾行程延誤、影響旅遊心情，疲勞駕駛更嚴重威脅駕駛人及乘客安全；而舉世公認最平穩、最安全、最有效率的軌道運輸，可讓旅客不必擔心塞車、天候、路況等因素，是花東旅遊的首選。

綜上所述，雖然火車旅遊舒適、安全、不塞車，已有口碑；為持續提升旅客對火車旅遊之滿意度，重新檢視旅客透過火車旅遊所具之期望與需求，與本局目前所提供之服務是否存在著差異，作為改進及創新的目標。以下將本局原先提供之服務與旅客期望做一分析如下：

(一)火車旅遊自助行，轉乘接駁需自理

第一線車站服務人員，常接獲旅客詢問火車路線轉

乘等相關旅遊資訊，對著時刻表越看越模糊；山海線的分歧、支線火車如何轉乘、小站火車有無停靠等，在旅客快樂出遊前，都成為旅客最急切且最花精力的事前作業，如果資訊一有誤差，都會成為旅途中敗興的插曲。

鑒此，本局雖為方便旅客已陸續推出票證簡化之平溪週遊券、東北角一日券、環島週遊券、TR-RASS 等旅遊票種，讓旅客在規定之期限或區間內皆可不限次數自由上下車搭乘。然搭車時間及相關車次停靠、轉乘，仍需要旅客事前自行規劃、查詢，如北部旅客欲到大甲參訪香火鼎盛的鎮瀾宮，需搭乘海線列車，鑒於海線列車車次較少，旅客亦需查詢山海線交會車站—竹南站，確認開車時間，並於適當時間轉乘，又如平溪週遊券雖方便旅客於沿線自由上下車，但旅客亦需搭乘列車至瑞芳等站轉乘支線列車。以上種種轉乘列車之資訊及相關時間銜接，皆須旅客於事前規劃妥適，除不易引起民眾搭乘火車旅遊之慾望，亦造成旅客旅遊的負擔，更從中顯現週遊券僅票證上之整合，而無法達到民眾對完整旅遊規劃之期待。

【週遊券與旅客期望差異表】

	列車轉乘安排	旅遊觀光資訊	觀光導覽	食宿規劃
各式週遊券	×	×	×	×
旅客期望	○	○	○	○

(二) 臺鐵旅遊新契機，列車排點未跟進

「不好意思，停靠侯(猴)硯站目前僅有區間車停靠」，車站售票員用著慣用的語句回覆旅客，也顯現當中的無奈。以侯(猴)硯站為例，97 年侯(猴)硯站上下車旅客每日平均為 257 人次，99 年該站上下車人數每

日平均為 766 人次，年平均成長率為 72.6%，旅客欲探訪懷舊小站的趨勢不斷增長，但許多自強號列車卻未停靠，旅客需乘坐區間車以逐站停靠的方式到達目的地，而且，在班次較少的情況下，等候時間亦隨之增加，旅客如未於適當時間抵達車站，更需等候多時；因此，具觀光特色的車站停靠列車少，但又需考量大眾搭車的便利性與時間性的情形產生，使原運輸導向為主的列車與旅客旅遊觀光導向的需求無法吻合，可見本局具有觀光發展之契機，卻無適宜措施達至便民的旅遊模式。

【運輸導向與觀光導向理念訴求差異表】

理念訴求	
運輸導向	停靠站少、旅程時間短
觀光旅遊導向	停靠具觀光旅遊特色車站，沿途特色風光可慢慢欣賞

(三) 頂級環島觀光列車，行程不具彈性，一般民眾親近不易

環島觀光列車係本局為提倡鐵路旅遊風氣，於 89 年推出，並經公開之招標程序委由旅行業者包租經營，提供旅客套裝行程，其車廂內裝豪華，並有餐車、卡拉 OK 車廂等服務，旅客直接選購參與承包業者推出之套裝行程，行程大多 3 至 7 天不等，其訴求主要以頭等式的服務設備及尊貴的頂級享受為主。

然自 2007 年美國次級房貸等事件引發金融海嘯肆虐全球，失業人數大幅增加，國民消費能力下降，我國政府除積極展開挽救經濟的財政政策外，更大力提倡庶民經濟；而休閒旅遊雖非民生必要條件，卻已是生活的一部分，如何能夠「在不經濟時代裡提供最經濟的選

擇」，似乎已成為民眾所嚮往擁有的。

目前觀光列車頂級訴求，容易使參與旅遊之客群有所侷限，無法普及於大眾，而喪失其美意。另由旅行業者所提供之套裝行程、安排之食宿皆無法作彈性的變化，旅客僅能從規劃完成後之行程做選購，變化性較小，此外，如民眾不想大費周章的安排長假，僅想透過周休二日假期來個短途遊程，觀光列車3天以上較長途的行程亦不便民眾利用。如何以平價、大眾化的遊程讓鐵路旅遊與民眾更親近，亟需要我們關注並檢討改進。

【觀光列車服務項目一覽表】

承辦者	售價	行程	服務特色	客層目標
經公開招標程序委由旅行業者包租經營，目前為易遊網承辦	票價含車資、接駁、住宿、餐飲等，價格為7,000至2萬元不等	由固定開行之環島車次、固定停靠站設計套裝行程，從3天到7天皆有。	含卡拉OK車廂與餐車，並有專人隨車服務	針對想要從事環島旅遊的遊客提供較精緻、豐富的行程。

綜上所述，可顯見本局過去所推出一系列觀光旅遊票券優惠方案，如：TR-PASS、平溪線、集集線一日週遊券及推動國中小學之學生優惠方案等，皆為配合宣導地方特色觀光發展而設計，即便在民眾心中仍具有一定吸引力，但始終站在「配合觀光發展」的角色，與民眾期望的規劃特色旅遊行程、以觀光文化角度出發安排列車排點等期望仍有落差，如何從被動的配合與提供，轉型成主動「加入觀光市場」的服務功能，為本局應極力規劃發展之要項。

二、採用解決方法

(一)策略規劃過程

「主體價值+運輸功能+據點遊憩+周邊價值」之旅遊組合已成為民眾對運輸業之期望服務項目，為達到民眾需求並永續發展，本局除深入了解民眾需求外，更重新審視本局

加入觀光市場所具之條件與優勢，以尋求最適之市場定位並滿足旅客對火車觀光旅遊之期待，作為專案規劃與決策之參考，以下為本局發展觀光文化產業導向所具之優勢分析：

1. 環島路網最便利，資金節省高效益

本局鐵路網絡遍布全臺，在臺灣「處處是美景，點點都精彩」的觀光利基下，除東、西部主要幹線鐵路外，支線鐵路也發展完善；車站所在亦是地區發展精華地段，轉乘接駁便利、人文薈萃、歷史濃厚、美食匯集，具備許多觀光景點必看、必吃、必玩的經典要素，因此，將鐵路旅遊發展成為套裝觀光行程，不需龐大開發資金。

2. 全臺都有臺鐵人，在地情報不求人

本局員工遍布全臺，有許多人更因工作因素，紛紛在各地落葉、生根，成為道地的“在地人”，各站同仁亦與當地居民建立良好互動關係。基此特性，本局可利用觀光情資豐厚，由“在地人”提供完整觀光情報，行程內容經其導覽規劃下，讓旅客能夠有更深入與特別的旅遊經驗。

3. 環保意識漸抬頭，綠色運輸臺鐵路

「臺北縣推動坪林—新店低碳旅遊」、「臺中市推行市公車排煙分級」、「高雄市鋪設近兩百公里自行車道，打造單車友善城市」、交通部提出「提升公共運輸使用率3年計畫」等，從各縣市的積極推動宣導中，顯見政府大力推動綠色無縫運輸的用心；另電影「明天過後」的震撼、正負2°C紀錄片之轟動，其所反映出的「全球暖化」隱憂，早已成為現代民眾所應正視及面對的首要課題。

臺鐵運輸為推動綠色運輸中重要的一環，如能強化、延伸自身運輸的範圍及功能，提升運輸環境及品質，以多元方式提供服務，並藉此機會調整市場經營定位，將可建

立臺鐵永續經營的基礎。

4. 休閒旅遊好懷舊，歷史臺鐵深慢遊

自高鐵通車以來，臺灣已成為「一日生活圈」，但高速的颯南往北，商務洽公之匆忙身影，還看不清楚窗外景色即匆匆流逝，反而讓人懷念起火車搖搖晃晃，充滿韻律感的懷舊悠閒氛圍。鐵路特色及風情，可發展多元之觀光吸引力；旅客搭乘火車觀光，可體驗傳統鐵路之純樸風情；富地方特色的站場設計；鐵路便當、鐵道歷史發展故事；地區特色發展的紀念車票、戳章、主題周邊紀念品等，皆是吸引旅客一遊的誘因，如將豐富之鐵道特色行銷包裝，必可創造另一波的觀光旅遊新風潮。

在了解本局發展觀光之優勢及旅客對本局提供觀光旅遊服務之期待與現有服務之落差後，本局遂開始思索如何利用完整環島鐵路路線，藉由串聯「有形資產」及「無形資產」兩面向，促進鐵路文化資產有效活化。

此外，97年5月15日交通部毛部長於本局環島觀光列車首航時表示，為因應運輸市場變化，應發揮特有優勢，以客製化逐站遊玩方式吸引旅客。促使本局以毛部長的發想為架構，匯集各單位並於會中邀請各大旅行社、台灣鐵道網等相關單位與會，以觀光專業角度提供意見，經多次會議，本局綜合各方意見，擬定出以下發展主軸作為專案發展的核心理念：

1. 簡單：不需事先規劃行程，只要背上簡單行囊，即可立即輕鬆出發。
2. 享受：用自己最舒適、自在的步調，從走馬看花變成深度探索。靜靜看著火車窗景，「無盡視野」垂手可得，不需要聲音與文字，透過完善服務及舒適設備，輕鬆享受旅程！

3. 彈性：臺鐵沿線的人文風情適合安排深度旅遊行程，我們不是一味的追趕，而是引領旅客以一種思古幽情來細細品味；以蓊鬱山景涵養身心、步步追訪歷史人文足跡，亦或來個臺灣美食饗宴等，皆可彈性自由搭配，從自由搭配中享受不一樣的震撼。
4. 環保：輕鬆搭乘綠色運輸，不塞車、不煩躁，沒有烏煙瘴氣，是環保健康的旅遊方式。
5. 經濟：擺脫一般旅行社所規劃的商業行程，輕鬆實現「行萬里路」，玩得平價卻有品味。

本局以此 5 點作為專案發展之主軸，規劃一旅遊概念圖，經內部多次開會研議，以路線中值得駐留欣賞風景之車站、需有適當待避停留路線、列車密度低之站間停留，三大要件為主要思考方向規劃設定旅遊路線，另考量利用現有觀光列車編組、以商務列車編組開行新列車、委由旅行社包裝行程等方式辦理，由於委外招商作業程序短期無法實行，以觀光列車編組將會加長列車運行時間，不利散客安排其他行程，最後以專開列車之特定編組方式辦理，嘗試仿照遠洋郵輪停泊於各港口一段時間再繼續開往下一港口之方式串聯全國各地之特色景點、歷史建物、地區景觀、空間氛圍、歷史記憶等。

由本局運務處為主導單位，設定本局臺北、臺中、高雄、花蓮及宜蘭等 5 大運務段為規劃辦理單位，由各段依自身條件蒐集資料並選定特色景點停靠站，如該站周邊特色、步行路程、有無停留線等加以規劃設計，同時重新檢視各擇定停靠站現有站場環境、照明、廁所、安全設施等，如石城站廢棄月台可設置觀景台、枋野、多良(已廢站)之旅客安全設施等，各段規劃完成後於行前會勘，確保旅遊安全並修正計畫後，經縝密規劃及試辦，積極推動「郵輪式列車旅遊方案」作為發展「文化產業導向」營運服務之先驅。

(二)推動郵輪式列車專案

1. 定義

我們突破以往列車到站即開之模式，以類似遠洋郵輪停泊於各港口一段時間再繼續開往下一港口之方式，開行特定之觀光列車，並選定數個可以停留賞景之車站，作一段時間之停留，讓旅客上、下車欣賞車站周邊風光後，再開往下一個目的地，名之為「郵輪式列車」。計劃以本局完整之環島鐵路路線為主軸，串聯全國各地之特色景點及名勝，為旅客安排平價、輕鬆及懷舊的鐵道樂活行程，故推出“郵輪式列車專案”之嶄新鐵道觀光旅遊服務。

運用過剩之莒光號車廂加以重新編組，以一趟 6 節車廂之形式，透過改裝並加以彩繪，共編 3 組列車作為郵輪式列車專用編組。其票價以莒光號列車票價計算，並享有來回票 9 折之優惠，亦有敬老、孩童票價，在價格上十分經濟實惠。

由於郵輪式列車皆利用本局固定成本，透過新意規劃推動，爰擁有運輸外之龐大觀光開展契機。以下將郵輪式列車推動階段分為三大時期臚列如下：

(1)試辦期—客座率達 97.3%，引起鐵路旅遊風潮

97 年 8 月試辦之初，經各運務段共同討論、實地探勘，共規劃出「南迴祕境之旅」、「山海線郵輪列車」、「來去臺灣的後花園」、「集集支線懷舊之旅」、「山海關幸福之旅」、「丟丟噹山海行」等多條熱門旅遊路線，客座率平均達 97.3%，頗獲旅客好評及支持，車票經常發售不到半小時即被旅客搶購一空，引起一股鐵路郵輪旅遊新風潮。

(2)常態開行期—客座率達 80.3%，成為最熱賣車種

鑒於旅客熱烈迴響，為推動此一新興的鐵道旅遊方式，本局決定於 98 年元月在既有基礎下，結合全線各站歷史文化及地方人文特色，活化臺鐵現有資源，持續且正式開行「樂活、Easy」之全民郵

輪式列車旅遊活動，並增加「親子樂活之旅」、「光豐、玉長公路山海戀」、「戀戀平溪遊」、「大甲祈福及鶯歌陶瓷文化之旅」等行程，在事先排定的固定停靠車站，讓遊客可沿路自由上車搭乘，亦能下車欣賞車站周邊風光，或前往當地農村遊逛及採購農特產，另為增加行程之豐富度與多元化，亦透過與地方縣市政府的合作或配合季節節慶等，開創出具主題性之各式行程，但特別的是：行程全部都是「純旅遊」，絕對沒有遊覽車載客大採購的半強迫行程，旅遊品質極佳。

98 年度共開行 168 趟次，參與人數達 35,920 人次，平均客座率達 80.3%，成為最熱賣車種，而同仁們發揮創意，越「玩」越有勁，令人「驚豔」的行程，使民眾開始對臺鐵有所期盼。

(3) 全面開創期—客座率達 80.4%，開發 2 天 1 夜行程、推動專業地接

郵輪式列車開行設計之初，行程設計主要以中程規劃為主，延伸車站附近步行 30 分鐘內之景點為主要考量，然經旅客滿意度調查顯示：許多旅客建議能安排 2 天 1 夜的行程，故本局嘗試結合地方觀光活動，並於 99 年 3 月份開辦 2 天 1 夜行程，如「賞螢泡湯縱谷二日遊」、「食在好玩嘉年華」、「1 泊 2 食縱谷遊」等。

另外，特結合如自行車、公車或觀光巴士等綠色大眾運具，透過雙運具(鐵路+公路、鐵路+鐵馬)之無縫接駁，推出多元鐵道旅遊新服務，如「丟丟噹臺灣燈會之旅」、「福隆單車騎遇記」、「秀姑漱玉刺激泛舟體驗」等，並於 99 年 10 月以勞務採購方式引進專業旅行社，辦理旅客離開火車站後之交通、食、宿等地接業務，如 100 年 1 月 22 日開行「宜花東 2 日遊」，透過郵輪式列車的開行，開展鐵道旅遊新視野，達到景點的延伸及觀光區域拓展的目標。

99 年度共開行 235 趟次，參與人數達 58,046 人次，平均客座率達 80.4%。(附件 1：郵輪式列車開行行程簡介)



2. 郵輪式列車特色與設計概念

創新郵輪式列車方案主要以展現「新台鐵 心服務」理念，將運作策略整合為「5E」發展主軸，並企圖從5E特色概念中為臺鐵創造5個第一；即品牌第一，安全第一，價值第一，服務第一，減碳第一。以下從中分述5E郵輪特色及設計概念，作為郵輪式列車之創新整合計畫：



【郵輪式列車特色】

(1)輕鬆簡單(Easy)

不需事先規劃行程，也不需查看列車接駁時間，只需上網(語音)訂票、到站取票即可成行，一套車票就搞定，旅遊輕鬆簡單。過去旅客雖會利用鐵路作為觀光旅遊之運具，但列車到達各站後之時刻銜接、景點接駁等，需一再確認，在旅途前之行程規劃及旅途中之運具轉乘花費許多時間；而郵輪式列車讓鐵道觀光不再只是運具的載乘，而是透過包裝好的鐵道旅行，享受更具風味及品質的鐵道假期。其特質分述臚列如下：

A. 專列承包制，無轉乘行李搬運之困擾

採用直達車的概念，除預定之旅遊景點外，中途均不停靠，且均對號入座，全無站票旅客，由於整趟旅程都由相同專列載運，亦不需擔心轉乘中行李搬運之困擾，提升旅客乘車旅遊的品質及方便性。

B. 景點之銜接及規劃由專人事先排定，隨時可輕鬆出發

列車開行、停靠之時間、地點，由本局規劃，如福隆鐵馬林場文化之旅；旅客陸續上車後停靠福隆站，旅客可由車站步行至福隆海水浴場，或可租用自行車漫遊舊草嶺自行車隧道，接著至羅東站探訪林業文化園區，看昔日運送木材蒸汽老火車頭身影，老少咸宜。

C. 整合行銷力量，資訊一把罩

地方政府為發展觀光，推出區域特色行程，常吸引民眾探訪，然民眾仍需自行查詢路線及活動內容。郵輪式列車配合地方政府活動，推出許多特色行程，如配合鯉魚潭賞螢活動開行賞螢、泡湯縱谷二日遊行程，由花東縱谷國家風景區管理處志工做螢火蟲生態導覽，共同舉辦晚會表演活動；另與台東池上鄉農會、花東縱管處等單位合作辦理，開行「米鄉竹筏慶豐



與溫泉協會合作舉辦晚會表演

年之旅」，旅客不需到處收集資料，即可在最適合的時機、季節，參與地方活動。

(2) 盡情享受(Enjoyment)

旅客只需搭上郵輪式列車，郵輪旅遊將引領旅客到一個屬於自己空間的玩樂天堂，放鬆並盡情享受旅程中的樂趣。透過完善服務及舒適設備，盡情放鬆享受旅程，將特質臚列如下：

A. 專屬彩繪，設備魅力大無限

郵輪式列車車廂外觀依不同主題彩繪，目前有單車、溫泉、燈會、觀光、樂活悠閒、花東花海行等主題，可明顯與一般搭車旅客區別；每車廂有 52 個座位，備有身障旅客愛心專用席、廁所和茶水間，採自動化設備，座椅可 180 度旋轉，而軌道運輸特性使然，其在乘坐上平穩舒適，不需考慮塞車等狀況。



彩繪車廂

另商務列車內屬高級車廂，並附有卡拉 OK 車廂及餐車，車廂內部座位亦由一排 4 位改為一排 3 個座位，讓座位空間更大更舒適。



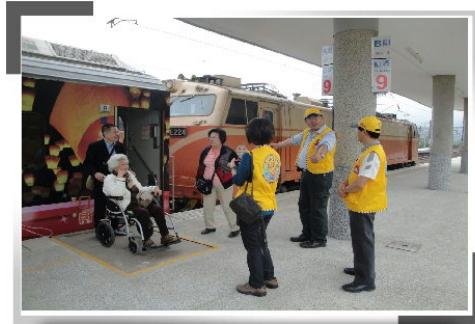
商務列車餐飲服務



卡拉OK車廂

B. 適合各類族群

郵輪特色適合各類族群；單獨旅行的背包客、情侶夫妻、朋友同學等皆是我們座上貴賓，如 97 年 12 月 16 日開行集集支線懷舊之旅郵輪式列車，與臺北快樂扶輪社攜手合作，從 24 歲至 90 歲皆有，本局與扶輪社服務人員、社工沿途照料，介紹鐵路地標美景，讓中低收入民眾亦能享受竟日悠閒旅程。



90歲旅客也能安心出遊

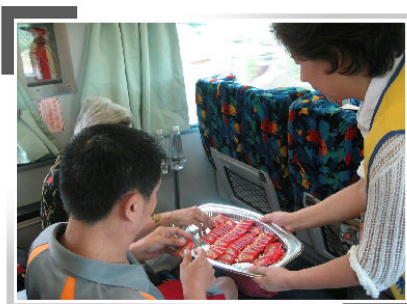


各族群皆是我們的座上貴賓

郵輪式列車適合族群	
背包客、個人旅遊 (1人)	喜歡一個人旅遊，前往公路難以造訪的祕境，郵輪式列車適合愛挑戰的背包客參加；或是單身，想要走出戶外認識新朋友，輕鬆簡單的郵輪式列車旅程，另一半可能就在列車上喔！
情侶、夫妻 (2人)	喜歡看海或是登山，還是想要兩個人擁有甜蜜時光？郵輪式列車浪漫的景點，相當適合兩個人一起同遊喔！
朋友、同學 (3人)	三五好友多久沒有出去狂歡一下？還是KTV、線上遊戲已經感覺膩了？郵輪式列車帶你們一起走出戶外，享受陽光好心情。
家族旅遊、團體旅遊 (4人以上)	一家人開車出遊有了新選擇，郵輪式列車帶你免去塞車之苦，輕鬆旅遊沒負擔。公司行號一起出遊，遊覽車九彎十八拐很不舒服，搭郵輪式列車大家一起出遊，寬敞舒適，不必擔心暈車的問題。

C. 行前、車上、到站服務；內容升級，品質滿分

本局網頁提供每季郵輪式列車行程、線上(語音)訂票服務；而車上服務除了每車廂配有服務人員外，隨車人員細心引導與列車沿途行程觀光解說，並配合節日與旅客進行互動小遊戲；如反貪有獎徵答活動、倒數迎新接曙光活動等，車上亦提供餐車服務；另到站後配合活動、時節等舉行迎賓、揭幕等歡迎貴賓等儀式活動，轉乘接駁皆有工作服務人員引導、協助，旅客除盡情享受旅途風光外，還可自在放鬆享用尊榮服務。



隨車人員細心服務



車站舉辦熱鬧迎賓活動



列車上舉辦溫馨小遊戲

【郵輪式列車各項服務內容項目】

搭乘前 (前)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 輕鬆訂、購票 <ul style="list-style-type: none"> * 線上網路與語音訂票系統 * 不限取票車站，可於任何車站窗口取票 2. 資料宣導 <ul style="list-style-type: none"> * 郵輪式列車網站資訊(每月行程、常駐查詢、重點宣導) * 製作推廣DM放置於各車站，提供旅客索取參考 * 車站LED字幕機刊登郵輪式行程 3. 增加二日遊行程 4. 導覽資料由各運務段撰寫，符合地方特色
車上與 車站服務 (中)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 餐點 <ul style="list-style-type: none"> * 提供餐點飲料選購服務 2. 車上播音導覽 <ul style="list-style-type: none"> * 於開行中針對該「郵輪式列車」相關活動說明介紹 * 發放相關景點資訊導覽資料 * 員工與志工導覽解說各景點特色 * 發放郵輪式列車專刊 3. 配合節慶主題行程進行活動
到站後 相關服務 (後)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 轉乘接駁事宜 <ul style="list-style-type: none"> * 引導旅客搭乘轉乘專車，並於該車上引導招呼旅客 2. 景點解說導覽服務

(3)自由彈性(Elastic)

郵輪行程每個到站景點均有遊程安排，旅客也可自由選擇觀光方式，不全然強制參訪景點及方式，適合個人旅遊也適合家族或團體出遊，十分自由彈性。旅客可依解說人員建議參訪亦或享用當地特色美食，享有自在慢活的樂趣。將其特質臚列如下：

A. 自由組合，處處驚喜

旅客偏愛旅行的方式不盡相同，欲從旅途中享受獲得的感受與感動更是因人而異，有人喜愛自然風光，有人從美食饗宴中獲得滿足，更有人步步追隨探訪歷史、人文足跡。例如：火車到達福隆站後，旅客可至福隆海水浴場擁抱大海，享受陽光、沙灘，或選擇租用自行車漫遊舊草嶺隧道改建之自行車道，來個身心運動；還是前往品嚐懷舊風味的福隆便當，都任由旅客自行選擇、自由搭配，旅程的驚喜與感動亦在自由搭配中展現不一樣的震撼。

B. 旅途即是享受

坐火車這件事不單從甲地移動到乙地而已，坐火車也是旅行的一部分；沿著軌道，環繞被山海擁抱的臺灣，窗外景色千變萬化，車內旅人可輕鬆沉浸其中—鐵道旅遊不僅止於交通運輸方式，更是旅遊的醍醐味。用雙腳走訪每一處土地，體驗小鎮、小站才有的人情味，體驗深度旅遊之美。經由自主性高的鐵道旅遊，連火車搖搖晃晃的懷舊氣氛都是一種旅途享受。

(4)綠色環保(Environmental)

郵輪式列車一列車可提供約 300 個座位，相當於 75 輛以上 4 人小汽車之運量，有效減少碳排放量，且具有安全、舒適、便捷之特性，為地球盡一份心力。郵輪式列車結合國內景點且運用大眾運輸系統，如步行、自行車、公車、觀光巴士等綠色運具，帶動國人新興旅遊方式，間接推廣國人「綠色無縫運輸」的旅遊新概念。將其特質分述臚列如下：

A. 綠色路線設計，自然環保訴求

郵輪式列車專案即從發展綠色運具觀光出發，每一行程設計皆透過步行、自行車、公路客運等方式接駁，如海鮮美食及金媽祖祈福之旅；旅客到達福隆站後，租借自行車遨遊舊草嶺自行車隧道，後續到達蘇澳站後，規劃當地客運以專車方式帶旅客到達南方澳品嚐海鮮，整趟旅程透過綠色運具的運用及無縫式的接駁，讓旅程步步都是減碳足跡。

B. 兩鐵加碼，綠遊開跑

為響應節能減碳計畫，發展時下流行又環保的自行車觀光旅遊新玩法，各地區陸續建構完善之自行車道，也越來越多人選擇用單車日記紀錄旅遊點滴。為使行程豐富多元並肩負綠遊減碳之企業責任，開行鐵馬知性之旅，乘載旅客至舊草嶺隧道、后



帶旅客騎車記錄臺灣

豐鐵馬道、東豐綠色走廊等自行車道，此外，亦透過郵輪式列車，加掛自行車車廂，旅客可騎乘愛車暢遊各景點，此郵輪活動加上兩鐵車廂，將「計畫性旅遊」及「綠色無縫運輸」推向旅遊新境界。



旅客騎遊舊草嶺隧道

(5)經濟實惠(Economic)

採用新式自動門彩繪莒光號列車，僅停靠欲旅遊車站，費用僅收取莒光號來回車資，行程中所提供之贈品、導覽等附加價值，皆不計入行程價格，經濟實惠。將其特質臚列如下：

A. 莒光車資，平價收費

郵輪式列車以莒光號的車資收費，價格僅是現有外包旅遊業者「環島觀光列車」車資的十分之一，且郵輪列車僅停靠行程內欲旅遊之車站，為郵輪旅客專屬車廂卻僅有一般莒光列車里程收費，旅客花費莒光號的車資便可享有多樣化的郵輪式列車旅遊行程，給旅客非常經濟實惠的選擇。

B. 純旅遊—照顧荷包，收穫滿滿

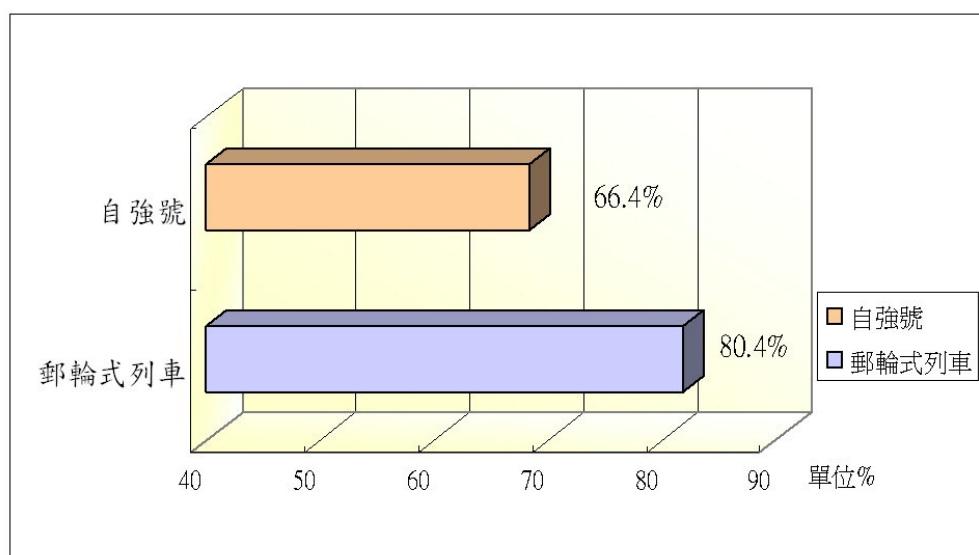
在旅行業者大打價格戰的同時，民眾最擔心業者安排購物站，以半強迫方式要求民眾登門消費，使民眾在精神及經濟上皆有所顧忌，造成心理及荷包負擔。緣此，為顧及旅遊品質及郵輪旅遊宗旨，郵輪式列車完全採“純旅遊”之方式，行程中完全不刻意安排任何購物景點，讓旅客擁有最大的自由與最廣的選擇。

三、實際效益

經 97 年試辦期，郵輪式列車客座率平均達 9 成，幾乎班班客滿，供不應求，98、99 年共開行 403 趟次，人數計達 93,966 人次，營收高達 4,732 萬 3,605 元整，客座率平均達 80.4%。另 98、99 年自強號客座率平均為 66.4%，與歷來首席列車自強號客座率相較，高出 14%，一躍成為

臺鐵最熱賣車種，效益卓著。

【98、99 年郵輪式列車、自強號列車客座率情形圖】



而郵輪式列車的開辦，除開啟本局「多角化經營」的新新模式外，更從中帶動地區觀光產業發展，推動「鐵道觀光化」進而保存鐵道文化、開展觀光。自推出以來所創造的實際效益包括：

(一) 對社會大眾而言——多元又滿足

提供具有「教育、環保、文化、遊憩」之全方位功能的純旅遊觀光旅遊模式。如 98 年 9 月份開行之「猴硐黑金~冷泉知性之旅」，帶領旅客參觀瑞三本礦吊橋遺跡、烘砂室、礦工宿舍、基隆河壺穴等景觀；由頭城車站轉乘國光客運至蘭陽博物館探訪蘭陽平原人文軌跡，最後到達蘇澳享受東南亞獨一無二之低溫碳酸冷泉。藉由環島鐵路探尋寶島四季變化之美；從景點的探索與導覽解說中學習、遊憩；走訪歷史文化、體驗鐵道風華；透過大眾運輸的轉乘接駁，為綠色環保盡一份心力。

(二) 對地方發展而言——人潮即錢潮

郵輪式列車開行 1 趟即可將 2、3 百名旅客大規模的載運至跨區域的地方觀光，平均 1 年約可帶領 1 萬 1,520 名北部旅客至東部觀光消費，不但可促進鐵路沿線及地方經濟繁榮，亦可促使城鄉風貌再造，帶動地

方觀光消費及刺激地方觀光產業發展；如以福隆鐵馬行之旅為例，一趟單就消費當地福隆便當、租用自行車及購買紀念品，即可為福隆地區帶來 8 萬 7,600 元的觀光收益，以該行程一個月平均開行 2 趟計算，一年約可為福隆地區帶來 210 萬 2,400 元觀光收益，顯見其對觀光產業發展之助益(詳見 P. 28)。

(三) 對環境友善而言——節能又減碳

臺鐵具備完整的環島鐵路網，可構築串連臺灣各地的完整運輸系統，是最環保的大眾運輸工具。而郵輪式列車利用本身綠色運能，透過自行車、公車等其他大眾運輸轉乘接駁，發展時下最夯的樂活慢遊鐵道旅遊模式，提升民眾火車旅遊之意願，降低對私人運具的依賴，平均每月可減少 1,567 輛 4 人座小客車，以 99 年郵輪式列車運量為基準計算，郵輪式列車一年 CO₂ 排放量較小客車減少 6118.84 公斤，減少百分比達 99.81%，可想見其減少碳排放量之可觀，透過綠色概念的傳達與運用讓旅遊有了全新視野。(詳見 P. 26)

(四) 對民間單位而言——互助亦互利

郵輪式列車的推動與發展與民間單位關係密切，透過彼此間之夥伴關係，開發完成一趟趟優質旅遊行程，藉由縝密周詳的規劃，讓旅客擁有最完整的服務與資訊，民間單位亦從中得到公眾參與的機會與服務宣傳的效果，如半線鐵道文史工作室、佛光大學、開南大學等，協助本局郵輪式列車景點導覽事宜，讓民眾瞭解民間團體對鐵路文化史料之用心、研究及對本土文化的熱情與興趣之執著，另外，亦可從中提升對鐵道文化保存與發揚的深度，及國內旅遊的廣度。

(五) 對路局本身而言——化危機為轉機

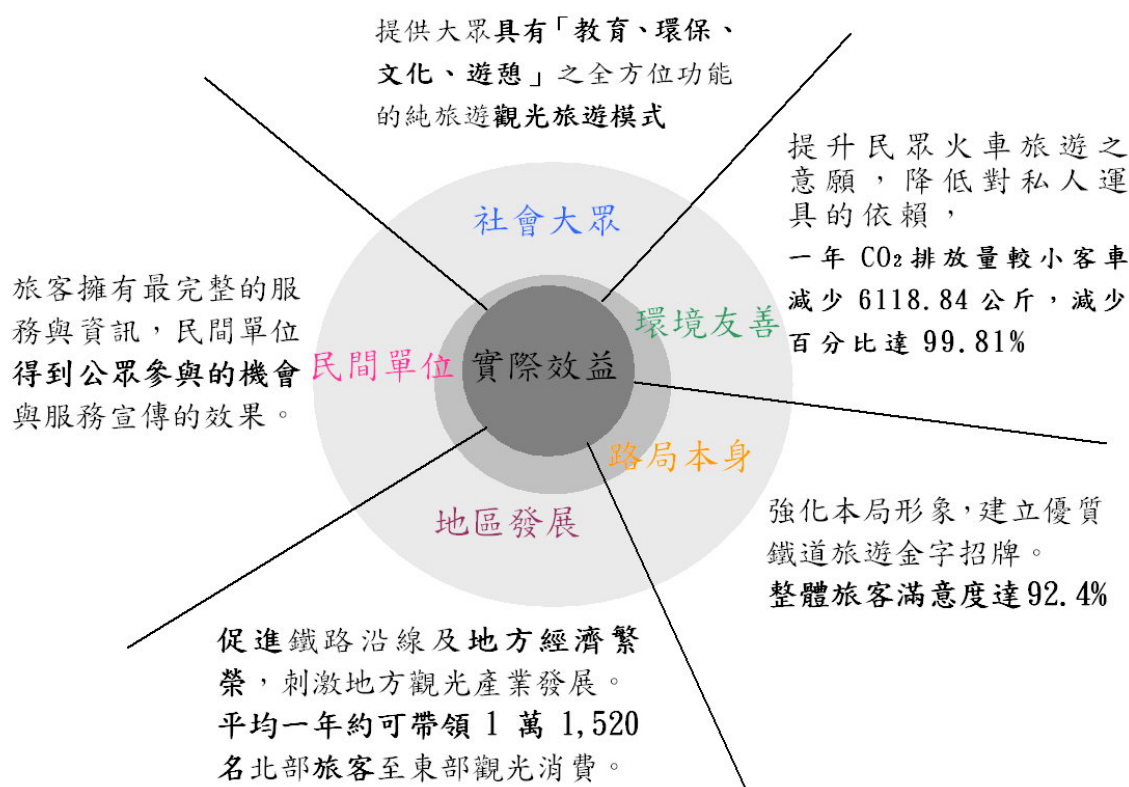
【客座率從 18% 躍升為 80.4%，旅客滿意度達 92.4%】

將客座利用率僅 18% 的部分莒光號改造成客座利用率達 80.4% 之郵輪式列車，其 99 年第 4 季整體服務滿意度亦達 94.8% (詳見 P. 35)，顯

見經由創意行程的開發與推動，促使旅客滿意度的提升、組織員工的成長，增進本局能見度；另透過媒體的報導，使郵輪式列車成為民眾樂活、慢遊的最佳選擇，建立優質鐵道旅遊金字招牌。旅客亦經由郵輪行程的參與，感受本局服務的熱力與轉型的動力。

此外，郵輪式列車主要利用閒置運能作配置調度，在不增加任何組織、設備等固定成本下，透過觀光旅遊之結合發展，增加本局票款、便當等收益。年度扣除人事、油料等成本，每年平均有 612 萬元之盈餘，使閒置運能不但能物盡其用，亦開展出多元的產值效益(詳見 P. 47)。

此外，更使得火車周邊商品及小站懷舊風潮得以開發，讓鐵道所具備之獨特性、文化性、教育性、專屬性亦透過郵輪式列車之開行，獲得最直接且全面的發展與結合，從中帶動地方經濟繁榮，促進地區觀光發展。讓郵輪式列車躍身為最熱賣車種，提升企業競爭力，為本局在高度競爭的交通市場中，開闢出一條特有的魅力之路。



【實際效益 5 大構面】

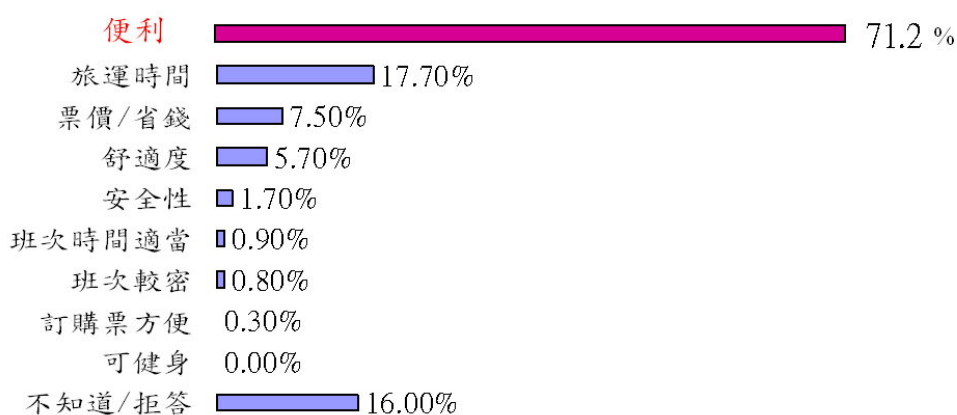
貳、創新服務實際績效

一、外部效益

(一) 無縫式旅遊體驗，降低私人運具依賴改變

1. 辦理無縫接駁，推廣鐵路旅遊，締造大眾運輸良性循環

根據交通部統計資料，至 98 年底，全國機動車登記數量達 2,137 萬輛，每年仍以 1%~3% 之比率持續成長。另本局 98 年「民眾對臺鐵需求狀況及意向」調查分析中顯示，旅客欲至較遠地點，較常使用之交通工具以自用小客車最多，達 61.8%。依據良、惡性運輸循環圖，欲抑制私人運具的成長，不應只是單面的勸說制止，而是要積極建立友善之綠色路網。本局 98 年度「民眾對臺鐵需求狀況及意向」調查分析，旅客選擇某種交通工具主要考慮因素以「便利性」比率最高，達 71.2%，而小客車因可及性高，是民眾便利性之首選；反之，大眾交通工具之可及性、便利性較小客車為低，從資料中可推知，大眾運輸工具可及性低，是民眾利用意願低的要因。



【非現有客群到較遠地點選擇其他運具之考慮因素統計圖】

鑒此，郵輪式列車各行程，除透過火車為主要載運工具外，為方便民眾移動，延伸活動區域及景點，即與各地方觀光單位合作，透過加開專車等方式辦理無縫接駁工作，如「敦睦



與客運合作辦理接駁

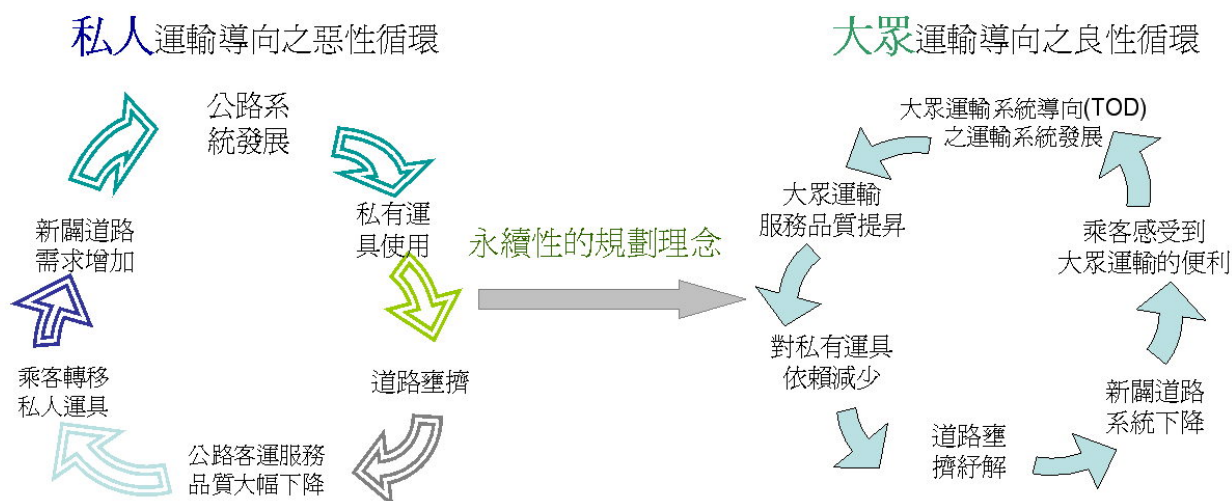
艦隊巡禮及林美步道健康行」，列車抵達蘇澳及礁溪站後，則商請國光客運辦理接駁至蘇澳港口及林美步道；「南迴祕境之旅」至臺東站後協請鼎東客運接駁至臺東森林公園，透過無縫接駁延伸旅遊景點，該等行程客座率分別平均為 98.94%、95.28%，參與民眾達 7,500 人次以上，響應十分熱烈。

另外，全臺興起單車風，但如何帶著愛車去旅行常造成民眾的苦惱，為此，我們在車廂裡增設車架，改裝為可以放置單車的兩鐵車廂，透過雙鐵運輸（火車+鐵馬）讓愛車可以隨身跟著去旅遊；如推出南迴祕境之旅兩鐵郵輪專車，載著旅客從高雄出發騎著單車暢遊臺東，參與人次達 277 人次，客座率達 98%。

此外，亦於行程中推出鐵馬逍遙遊知性之旅，旅客於車站附近租借單車後即可騎遊福隆舊草嶺隧道、后豐鐵馬道等自行車道，截至 99 年度共開行相關單車旅遊行程共計 58 次，參與人次達 14,621 人次，共同推廣響應兩鐵環保活動，讓旅客輕鬆享有人車同行無縫式的旅遊體驗，感受大眾運輸的便利，進而逐漸降低對私人運具的依賴，促成大眾運輸良性循環。



單車專用車廂



【良、惡性運輸循環圖】

2. 帶動綠色減碳旅遊，促進社會正向改變

◎ 每月可減少 1,567 輛 4 人座小客車

每年減少 CO₂ 排放達 6118.84 公斤，減少百分比為 99.81%

透過郵輪式列車活動，讓搭乘火車旅遊成為最節能減碳的綠色環保旅行模式，一列郵輪式列車共約 300 個座位，在本局極力倡導推廣下，以 99 年開行 235 趟計算，以平均客座率為 80%；小客車平均乘載率為 3 人計算，相當於減少 18,800 輛，平均每月減少 1,567 輛 4 人座小客車。而以 99 年郵輪式列車運量為基準計算，郵輪式列車一年 CO₂ 排放量較小客車減少 6118.84 公斤，減少百分比達 99.81%，可想見其減少碳排放量之可觀，透過推廣郵輪式列車，鼓勵民眾選擇搭乘火車出遊，以「綠色旅遊」為地球盡一份心力，帶動社會正面價值。

※計算式：

(A) 小客車 CO₂ 排放量為每公里 0.326 公斤

火車 CO₂ 排放量為每公里 0.05 公斤

(B) 小客車平均每人 CO₂ 排放量為 $0.326 \div 3$ (以小客車平均乘座率為 3 人計算) = 0.1087 公斤/人

火車平均每人 CO₂ 排放量為 $0.05 \div 240$ (以一列郵輪式列車平均乘座率為 240 人計算) = 0.00021 公斤/人

(C) 一趟平均載運人數 = 300 個座位 × 80% 平均客座率 = 240 人次

(D) 99 年載運人數 = 235 趟 × 240 人次 = 56,400 人次

(E) 99 年總 CO₂ 排放量為：

小客車： $0.1087 \times 56,400$ (以相同載運人次計算) = 6130.68 公斤

郵輪式列車： $0.00021 \times 56,400 = 11.84$ 公斤

(F) 99 年郵輪式列車較小汽車 CO₂ 排放減少效益 = 6130.68 公斤 - 11.84 公斤 = 6118.84 公斤/年

減少百分比為： $(6130.68 - 11.84) \div 6130.68 \times 100 = 99.81\%$

(二) 成功帶動地方產業發展，刺激觀光循環

◎ 一年帶領 11,520 名北部旅客至東部觀光消費

◎ 以福隆地區為例——一年可為該地區帶來 210 萬 2,400 元觀光收益

郵輪式列車之開行，除帶動民眾鐵道旅遊的風氣外，其行程之規劃皆盼望吸引各地民眾做跨區域的觀光消費；如東部行程洄瀾曙光列車、花東縱谷深度旅遊等多由北部開行至東部；南部行程如南迴秘境之旅等多由南部開行至臺東，親子樂活等行程亦招攬北部旅客至中部觀光，藉由郵輪式列車行程之開行，成功吸引北部旅客至東部旅遊、中部旅客至南部及北部等地觀光。



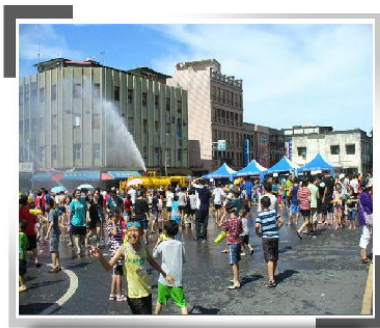
開行一趟行程載運旅客眾多

另外，郵輪式列車行程亦配合各地方性活動，推行主題性的觀光行程，如「夏日童玩節之旅」配合宜蘭縣政府舉辦童玩節活動，於活動期間共開行 3 趟郵輪式列車，成功吸引 716 人次搭乘；「蘭陽『濕』背秀」亦配合蘇澳冷泉文化節活動，將地方活動與郵輪式列車結合，透過與地方合作，達到共同推廣行銷、互助互利之效果，而民眾亦能輕鬆跟著郵輪式列車參與各地區活動，不再因交通接駁等因素，而錯失季節性的參與機會，且郵輪式列車開行一趟即可將 2、3 百名旅客大規模的載運至跨區域的地方觀光景點，不但可促進鐵路沿線及地方經濟繁榮，亦可促使城鄉風貌再造，帶動地方觀光消費及刺激地方發展。

我們以東部行程為例，以宜蘭、花蓮運務段每月各平均開行 2 趟郵輪式列車，其行程多由北部拉至東部觀光，以一輛列車座位為 300 個，客座率平均為 80% 計算，一年約可帶領 1 萬 1,520 名北部旅客至東部觀光消費。其中我們以福隆鐵馬與傳藝人文風情之旅為例，該行程帶領旅客騎乘自行車漫遊福隆舊草嶺隧道，並建議旅客於午餐時段可自行品嚐 20 年悠久歷史的福隆便當，隨後可至福隆遊客服務中心來

趟東北角生態人文之旅並選購相關紀念商品，或至福隆海水浴場來戲水作日光浴。以租一臺腳踏車的平均單價為 80 元，福隆便當平均單價為 55 元，平均購買紀念品金額為 150 元，福隆海水浴場門票為 80 元。以一趟次平均旅客為 240 人計算，開行一趟郵輪式列車，約可為福隆地區帶來 8 萬 7,600 元的觀光收益(不含旅客其他觀光消費)，以該行程一個月平均開行 2 趟計算，一年約可為福隆地區帶來 210 萬 2,400 元觀光收益，顯見其對觀光產業發展之助益。讓福隆—這個北宜高速公路通車後逐漸被人遺忘的小站，因郵輪式列車的開行而帶動發展。

※計算式：4(宜蘭、花蓮運務段每月各 2 次)×(300 個座位×80%客座率)×12(1 年 12 個月)=11,520 人次
 240 人次〔80 元+55 元+150 元+80 元〕=87,600 元
 87,600 元×2(每月 2 趟)×12(1 年 12 個月)=2,102,400 元



蘇澳冷泉文化節旅客參與潑水活動



夏日童玩節之旅



配合泛舟季活動開行漱玉泛舟之旅

(三) 創造鐵路新附加價值，提升國際觀光競爭力，型塑臺鐵企業形象

1. 鐵路成為旅遊主體，打造新附加價值

鐵路本身具有別於一般公路旅遊之魅力，藉由鐵道旅遊，來認識臺灣的特色火車站、隧道、鐵道周邊景點人文，走入鄉鎮山林體驗慢遊的樂趣。如參觀日據時代遺留下的「追分車站」，為全檜木建造的古蹟，以及號稱「火車頭旅館」的扇形車庫、平



參訪日據時期建造之追分車站

溪線日式懷舊的氛圍，南迴秘境之旅中郵輪專列停駐在枋野、多良等一般人到不了、幾乎被人們遺忘的『秘境小站』，並沿途導覽鐵道文史，讓旅客透過『開窗』更貼近沿途的美麗山海，真正體會鐵道旅行的意境。98、99 年共開行 403 趟次，參與民眾達 97,566 人次，民眾響應熱烈，顯見民眾已逐漸接受且樂於參與及享受鐵道本身所散發的觀光魅力，而臺灣鐵道的價值，從郵輪式列車推廣與發展中，看見不一樣的生命價值。



參觀彰化扇形車庫



戀戀平溪之旅



體驗無月台的枋野站

2. 從郵輪式列車引發鐵道旅遊共鳴，促進國家觀光發展競爭力

穿梭在不停移動的視覺旅遊，鐵道旅遊有其專屬的觀光能量，透過郵輪式列車的開行，讓更多人體會臺灣的鐵道竟如此融入生活，它不再是冷冰冰的龐然機器，它可以載人，可以載運貨物，它越過山脈，通往海涯，駛過油菜花田，毫無遮掩地融入臺灣的小鎮、鄉村生活中。

自郵輪式列車開行後，曾多次接獲外國旅客詢問郵輪相關旅遊訊息；還有許多移居國外的臺灣子弟表示：最想透過濃濃懷舊風味的火車帶他們來一趟回憶臺灣之旅；甚至有馬來西亞籍旅客經由旅客諮詢系統來函，希望在他停留臺灣的日子裡，能透過開行至花蓮的郵輪式列車讓他體驗不一樣的鐵路遊花蓮。從旅客的詢問及意見中，顯見臺灣鐵路在外國旅客心中的觀光價值及發展的可行性及必要性。（附件 2：旅客來函案件）

3. 獲得民眾及媒體肯定，型塑臺鐵企業形象

推行郵輪式列車專案，讓鐵道不再只是交通工具或無聊的旅行過程而已，火車、鐵道、車站、窗景、典故，都可以成為鐵道旅遊的主題，蒸汽機車不再是落伍，反而是目光焦點，使周休二日多了方便經濟又自主的旅遊新選擇。此項創新方案自實施以來，相當受到民眾的肯定與喜愛，並多次獲得新聞媒體、電台、雜誌社等報導，如聯合報、自由時報、中國時報等(附件3：各媒體報導)，除對本局推行鐵道觀光的肯定與支持，對提升政府機關正面形象有明顯的助益。

(四) 創意優質旅遊，型塑臺鐵新心印象

1. 用創意翻轉劣勢—獨創優質旅遊

百年老店陳舊、古板的時代包袱，不是一時半刻能夠拋棄，更無法直接跨越歲月痕跡全盤更新，而是需要創意與新意賦予它新的生命。本局近來積極招募新血，員工在面對新舊交替的同時，激盪出許多新思維、新創意，如推出曙光郵輪列車、兩鐵郵輪等，讓旅客深刻感受本局的創意與活力，加上員工腦力激盪所迸出的創意，使百年老店不再是百年不變，而是跟上時代的轉變。以下僅將現行郵輪式列車員工創意行程活動列舉如后：

(1) 「迎曙光跨年之旅」

於跨年夜出發，內有卡拉 OK 車廂和餐車，供旅客盡情歡唱及享用餐點，並於福隆、頭城間車廂關燈，提供旅客人手 1 支螢光棒，服務人員在各車廂帶動迎新活動，透過廣播系統一起倒數迎新年，獨創「動態倒數」新新迎新方式，而列車在清晨 5 點前抵達太麻里，讓全車旅客同本局人員一起迎接新年第一道曙光。另鑒於旅客響應熱烈，詢問電話不



旅客手持螢光棒一同倒數迎新

斷。本局於 99 年擴大舉辦，開行「星耀東海岸旭日三仙台跨年迎曙光」、「洄瀾跨年，火車追星，福隆迎曦，幸福一百」、「迎接曙光-太麻里逍遙遊」等行程，帶旅客一同搶看建國 100 年第一道曙光，在服務人員帶動下，走道成了舞池，還有猛男熱舞，氣氛 High 到最高點，還有老伯伯在列車上慶祝 78 歲元旦生日。行程一推出即以「秒殺」程度銷售一空，平均客座率達 96.1%，並更受到民視、TVBS 等媒體報導。



各大媒體大篇幅報導

(2) 跟著節慶走—「牛年祈福列車」、「耶誕郵輪 KUSO 狂想曲」

嘗試結合觀光節慶、廟會舉辦各式郵輪主題活動。如正月初九天公生當日，於列車上由財神爺發放金元寶糖果，象徵財源滾滾來，讓旅客為新的一年祈求平安順利。



財神爺列車上發放糖果

結合聖誕節活動，服務人員裝扮成童話故事中的耶誕七婆婆與耶誕老人展開一趟奇幻之旅，於行程中規劃各項活動與旅客歡慶佳節，在活動時得知有位旅客是當天生日，服務人員播音帶動大家齊唱生日快樂歌祝福該名旅客，該旅客被這意外的歌聲逗得又驚又喜，直說不曾有這麼多人幫他過生日。其實多一點關心，在活動中增加新意，都能讓旅客擁有難忘回憶。



耶誕KUSO郵輪與旅客同樂歡慶佳節



服務人員帶動旅客一同為壽星祝福

(3) 「搭郵輪式列車愛護地球」

為響應「世界地球日」活動，於99年4月22日推出「南迴秘境之旅」節能減碳、環保郵輪式列車行程，行程中於枋野站安排旅客見證本局「百站萬樹 綠能臺鐵」活動，歡迎旅客一起植樹愛地球。完成訂票旅客只要累積500公克廢電池及廢光碟片於乘車當日送給



旅客一同植樹愛地球

該班郵輪式列車服務員，即可兌換綠色種子一包，希望鼓勵大家「節能減碳一起愛地球」。該列車附掛2節自行車專用車廂（38個自行車位），免費提供旅客使用，旅客能夠帶著愛車一起體驗節能減碳的旅遊樂趣，由於意義深遠，該行程客座率達98.00%。

(4) 「舊山線~好久不見」

為讓民眾體驗蒸氣煙燻全身，回憶濃濃古早味，特開行國寶級的CK124蒸汽機車，帶領民眾自三義站出發，到海拔最高的車站—勝興站、魚藤坪斷橋的所在地—龍騰站及別具特色的車站—舊泰安站，一起細細品味舊山線的美。該行程一推出即班班客滿，好評不斷，客座率均達100%，旅客響應熱烈。



搭乘蒸汽火車體驗煙燻全身



民眾爭相與國寶級火車拍照留念

※說明：行程不斷推陳出新，僅列舉數項辦理成果為代表

2. 小服務大溫暖—烙印真、善、美的力量，提升機關正面形象

「匡啷！匡啷！啍~」臺灣鐵道走過120年，所遺留下的種種建

物、遺跡以及兒時回憶，彷彿是時光機器般，引領著我們重回歷史現場，不但充滿了故事性，更是臺灣最具特色、最珍貴的原味。為一睹過去風華，有人背著行囊，沿著鐵路路線走訪臺灣山城小鎮、舊車站、歷史建築，去感受臺灣曾經的繁華過往。就是為了守護民眾這樣平凡而樸實的夢想，讓我們在發展郵輪式列車方案中，不單是為增加營收而販賣夢想，更要將夢想注入方案再提供給旅客，使服務不只是從外在的服務內容著手，而是從心情上伸出雙手，藉由開行郵輪式列車活動，使同仁有機會與旅客近距離接觸，激發同仁找回最初對服務的熱情及載運旅客夢想的嚮往，進而衷心的將關懷融入服務之中，為服務增添價值，扭轉組織形象，讓臺鐵服務印象從「心」出發。

以下列舉數項發生於郵輪式列車的溫馨小故事，僅將主要者臚列如下：

(1) 郵輪母親節特輯

99年5月5日適逢一年一度母親節前夕，在參與郵輪式列車的旅客口中得知一位媽媽去年失去女兒，此時，萬華站站長於列車上分



同仁們紛紛給予張媽媽祝福

送每位旅客康乃馨時，特別於張媽媽身邊唱媽媽您真偉大，工作人員亦與張媽媽擁抱，讓張媽媽感覺她其實並不孤單，我們都是她的兒女，並祝福她母親節快樂。張媽媽非常感動的謝謝大家，並表示從未有過如此溫馨的母親節，十分感謝員工們的用心。

(2) 帶老媽媽完成「出走」的渴望

一張車票就可以玩一整天的郵輪式列車變成了全家旅遊的新趨勢。一位忙碌的兒子一直很希望帶行動不便的老媽媽出遊，而郵輪



旅客寄來當日合照感謝同仁用心

式列車遊玩景點皆是離車站不遠的熱門景點，對於年長者也不會造成體力負擔，恰好提供長者一個適宜的旅遊選擇。一路上貼心的工作人員協助老媽媽上下車及至各景點，就像孫子陪著阿嬤出遊一樣，一路上噓寒問暖、談天說笑，而在此趟行程結束幾天後，收到了旅客寄來當天的合照。其實當我們把旅客對旅遊這美好心情放在心底，旅客的笑容即會與你接軌。



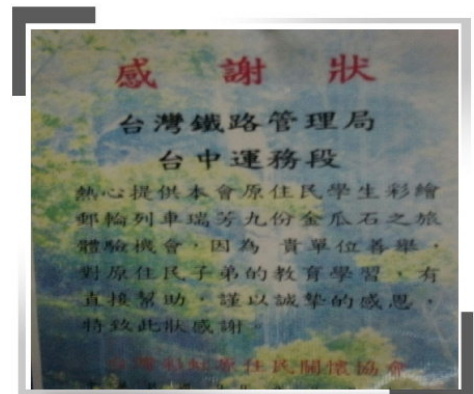
細心服務老媽媽上下車

(3)與彩虹美麗的相遇

臺鐵推展郵輪式列車業務至今，參加的族群多為一般散客自行上網訂票，而同仁們除了在行程規劃上推陳出新外，亦思索著將郵輪式列車旅客的族群結合不同的層面，進而提升服務的友善面向。基此，我們於99年2月4日『瑞芳九份&金瓜石』郵輪列車邀請了「臺灣彩虹原住民協會」30位原住民小朋友搭乘。

在郵輪式列車進站前，孩子們引頸期盼的在月台上等待，在列車上有獎徵答活動及導覽互動時，這些孩子全都仰著頭專心的聆聽並給予熱情的回應。對於居住較偏僻的孩子們來說，這趟遊程不單是帶孩子看到不一樣的世界，從鐵道知識應答中讓孩子擁有不一樣的眼界。

在回程上，老師與孩子竊竊私語，原來是有準備「感謝狀」要送給我們，令我們團隊感到驚喜萬分，當天看到孩子們的眼神閃爍著光芒，像是一群天使。郵輪式列車促成這段好緣分，與其說是我們邀請孩子共享歡樂，還不如說感謝有此機會讓我們親身體驗這段在列車上的真、善、美！



臺灣彩虹原住民協會致贈本局感謝狀

(五) 1人報名，團體優惠，大幅節省旅遊花費

◎以「傳藝人文風行與礁溪暖湯行」行程為例---

節省旅客 33.3%的景點門票花費

郵輪式列車為旅客專屬車廂，且僅停靠行程內欲旅遊的車站，列車行駛中不會有一般乘客搭乘，並僅以一般莒光號列車里程收費，價格非常經濟實惠。此外，為推廣鐵道旅遊、倡導大眾運輸旅遊模式，列車車上服務、行程規劃、贈品及導覽等服務皆不列入郵輪式列車費用內，價格僅外包旅遊業者—「環島觀光列車」車資的十分之一，使搭乘郵輪式列車旅遊不單是種輕鬆享受，更是民眾節省荷包的新選擇。

另外，開行一趟郵輪式列車旅客數約達百人以上，其參訪景點等觀光單位，皆能給予團體票之優惠價格，以上述該行程為例，因郵輪式列車團體人數眾多，該單位給予全票 100 元之團體優惠價格，如一般散客購票，則需花費 150 元之價格，節省旅客 33.3%的景點門票花費。此外，因為團體參訪，且欲開行之行程景點皆事先與相關單位聯繫，觀光景點單位亦能為旅客安排專業解說人員，讓郵輪式列車旅客較一般散客參觀之方式更為深入及具知識性，透過郵輪式列車之觀光旅遊方式，不需再到處“揪咖”，只為湊人數壓低價格，而只要 1 人報名即可輕鬆享有團體的種種優惠。



鹿港高中生導覽解說

(六) 99 年整體平均滿意度達 92.4%，第 4 季更高達 94.8%，廣受旅客肯定

1. 臺鐵郵輪式列車開行至今其軌跡遍布全臺，服務項目從傳統的旅客運輸，逐漸開創出結合觀光事業的創新服務型態。而旅客是否從這項別出心裁的創新服務方案中得到滿意的觀光休閒旅遊？故特別辦理「臺鐵郵輪式列車旅客滿意度調查」，藉以了解臺鐵郵輪客群之觀感，作為本項措施改進之重要參據。

2. 調查概述臚列如下

(1) 調查目的

為了解臺鐵創新措施之郵輪式列車服務方案推動情形，特蒐集搭乘臺鐵郵輪式列車旅客滿意度資料，俾供擬定改善對策、方案效益評估及提升服務品質之重要參據。

(2) 調查區域範圍及對象

搭乘臺北、臺中、高雄、宜蘭及花蓮等五個運務段所開行之郵輪式列車旅客。

(3) 調查項目

本次郵輪式列車調查主要以各項滿意度指標為主，調查問項除包括受訪旅客之基本資料，即受訪者之性別、年齡、教育程度、主要職業，郵輪式列車服務人員態度及相關軟硬體設施之滿意度外，並涵蓋旅客過去參加郵輪式列車頻率及從何管道得知郵輪式列車相關訊息。(附件 4：郵輪式列車旅客滿意度調查問卷)

(4) 實施調查期間

按季辦理滿意度調查，調查期間分佈於郵輪式列車開行的日期。

(5) 調查方法

採取列車上實地訪查方式，問卷發放時機為俟行程將結束前，由調查員將調查表直接分發給郵輪式列車旅客填答，填寫完畢再由原調查員收回。

(6) 抽樣方法

採分層隨機抽樣法 (Stratified Random Sampling)，按臺北、臺中、高雄、宜蘭及花蓮等五個運務段來分層，為增加樣本之涵蓋面及代表性，每層中以抽取客座利用率或行程內容、客群等異質性較大列次之郵輪式列車旅客，進行全面訪查。

(7) 資料整理及分析方法

本次調查資料之處理係運用 SAS 統計應用軟體及 EXCEL 視窗軟體，分

析方法係採卡方檢定及敘述性統計方法。

其檢定統計量為 $\chi^2 > \chi^2_{(0.05; f)}$

3. 調查結果分析

(1) 問卷信度及效度檢定

此次正式調查執行之前，特別進行 132 份的前測樣本，以下將針對前測及正式調查結果資料進行信度與效度分析，以做為未來修正問卷中各量表题目的依據。

A. 信度檢定

本調查係採用「 α 係數」來衡量內部一致性信度。由調查之 Cronbach's α 檢定結果發現，各項服務項目或作法在前測結果及正式調查結果所得的信度係數分別為 0.65 及 0.74，表示該問項間具有信度，其一致性可被接受。

B. 效度檢定

本調查之問卷事前經主管業務及統計單位等相關同仁，多次開會研商問卷內容，並於正式調查前預先試訪，以修正問卷內容，故本次問卷具有相當之內容效度 (content validity)。

另以效標關聯 (統計) 效度 (statistical validity) 來檢定這些服務項目或作法是否能衡量所欲測量的變數，在此份問卷中，「郵輪式列車整體滿意程度」即為效標。針對正式調查結果，進行相關分析檢定發現，各服務項目與「郵輪式列車整體滿意程度」的相關係數均呈顯著差異，顯示本問卷中 9 項服務項目或作法，現階段均能有效預測「郵輪式列車整體滿意程度」。

綜合上述，本調查問卷可有效測量出旅客對臺鐵郵輪式列車之滿意程度。

(2) 調查表回收狀況

99 年第 4 季共發出樣本數計 2,755 份，有效樣本為 2,639 份，

有效率為 95.8%，在信心水準 95%下，抽樣誤差為±1.9%。與第 3 季比較，有效率約持平，抽樣誤差則減少 0.2 個百分點。

【99 年各季臺鐵郵輪式列車調查問卷有效率分析表】

季別	發出份數 (份)	有效份數 (份)	有效率 (%)	抽樣誤差 (%)
第 1 季	1,443	1,278	88.57	2.8
第 2 季	1,714	1,598	93.23	2.5
第 3 季	2,535	2,428	95.78	2.1
第 4 季	2,755	2,639	95.79	1.9
第 4 季與上季 比較增減	220	211	0.01(百分點)	-0.2(百分點)

(3) 樣本結構分析

99 年第 4 季調查結果，受訪者女性占 61.9%，男性占 38.1%，顯見郵輪式列車旅客以女性為大宗，即女性搭乘比例遠高於男性二成四；按年齡分析，以「60 歲及以上」最多占 26.1%，其次「50~59 歲」占 22.6%，再次依序「40~49 歲」及「30~39 歲」均為 16.8%、「20~29 歲」13.3%及「未滿 20 歲」4.5%，即 50 歲以上旅客群約占五成；按教育程度分，以「大學(專)」最多占 44.0%，其次「高中(職)」占 27.7%；按職業分，以「家管」最多占 19.6%，其次「工商業」及「退休」均占 18.1%，再次依序「服務業」16.1%、「軍公教」12.7%，而「學生」不及一成僅 8.4%。

與上季比較，除性別與教育程度無明顯差異外，其年齡及職業別結構均與第 3 季有明顯差異，即第 3 季受訪旅客年齡平均分配於各年齡層，以及學生所占比例明顯高於第 4 季一成三，主要與第 3 季適逢暑假學生旅遊旺季有關。

(4) 主要結論

整體觀之，99 年臺鐵郵輪式列車旅客整體滿意度為 92.4%，其中滿意度以「服務人員之服務態度」(98.1%) 最高，其次「臺鐵局規劃郵輪式列車之作法」(96.3%)，再次「上下車之乘車引導」

(95.3%)，其餘依序「導覽內容及表達清晰度」(93.6%)、「列車行程及時刻之安排」(93.5%)、「車廂及廁所清潔」(92.4%)、「行程資訊取得之方便性」(91.3%)，以上項目滿意度均達九成，顯見臺鐵郵輪式列車深獲旅客好評。而滿意度最低項目為「訂票及購票之便利性」(80.3%)及「餐飲服務情形」(85.5%)，以上兩者均未達九成，為本項措施亟須改進之處。

99年第4季臺鐵郵輪式列車旅客整體滿意度為94.8%，較上季成長3.0%，其中滿意度亦以「服務人員之服務態度」(98.6%)最高，其次「臺鐵局規劃郵輪式列車之作法」(97.6%)，再次「上下車之乘車引導」(96.7%)。而滿意度最低項目亦為「訂票及購票之便利性」(81.9%)及「餐飲服務情形」(87.7%)。

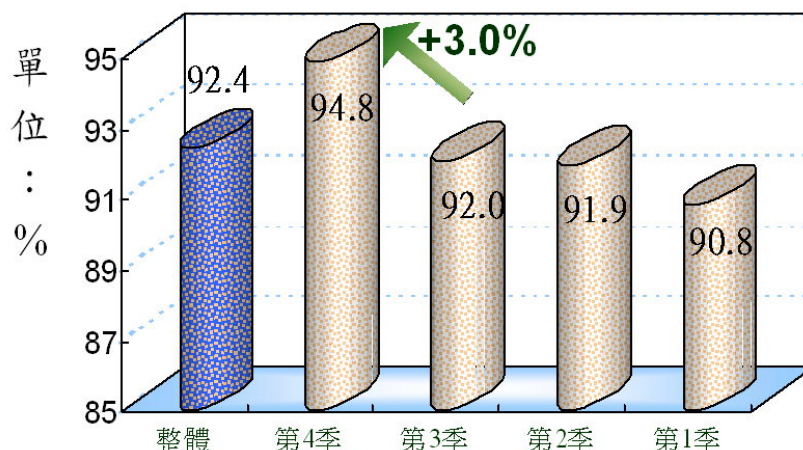
與上季比較，99年度第4季除「車廂及廁所清潔」、「行程資訊取得之方便性」及「列車行程及時刻之安排」滿意度分別較上季略減1.5%、0.8%及0.3%外，其餘「餐飲服務情形」、「訂票及購票之便利性」、「上下車之乘車引導」、「服務人員之服務態度」、「導覽內容及表達清晰度」及「臺鐵局規劃郵輪式列車之作法」等五項目均較第3季成長，其中以「餐飲服務情形」成長3.5%最多。

【99年臺鐵郵輪式列車旅客整體滿意度趨勢分析表】

單位：%

項目別	第1季	第2季	第3季	第4季	第1~4季 整體平均	第4季與第3季 比較增減
1.臺鐵局規劃郵輪式列車之作法	95.0	95.0	97.4	97.6	96.3	0.21
2.行程資訊取得之方便性	90.2	92.4	91.7	91.0	91.3	-0.76
3.訂票及購票之便利性	79.6	79.4	80.4	81.9	80.3	1.87
4.列車行程及時刻之安排	94.2	94.4	92.8	92.5	93.5	-0.32
5.服務人員之服務態度	96.6	99.0	98.2	98.6	98.1	0.41
6.餐飲服務情形	84.8	84.8	84.7	87.7	85.5	3.54
7.導覽內容及表達清晰度	92.8	94.2	93.5	93.8	93.6	0.32
8.車廂及廁所清潔	91.2	92.6	93.5	92.1	92.4	-1.50
9.上下車之乘車引導	93.2	95.4	95.9	96.7	95.3	0.83
10.郵輪式列車整體滿意程度	90.8	91.9	92.0	94.8	92.4	3.04

99年臺鐵郵輪式列車整體滿意度趨勢分析



4. 滿意度檢討、措施改進及執行績效

針對滿意度成長項目之執行績效，以及負成長、滿意度較低項目之積極改進措施說明如下：

- (1)99年第4季較第3季滿意度成長項目前三名為「餐飲服務情形」、「訂票及購票之便利性」、「上下車之乘車引導」，分別增加 3.5%、1.9%及 0.8%，顯見上述項目經本局不斷戮力改進，已漸獲旅客肯定且滿意績效持續成長，惟「訂票及購票之便利性」及「餐飲服務情形」此兩項目之滿意度仍未達9成，表示尚有很大改善及努力空間。故本局針對郵輪式列車服務將不斷檢視及改進，期使郵輪式列車服務品質能持續提升。茲說明如后：

A. 餐飲服務情形：

- a. 針對旅客抱怨列車所提供之便當「冷掉」之缺失，本局已99年從11月起於用餐時間帶請運務志工爭取時間協助發放便當避免便當冷掉，另特針對行程離便當製供單位較遠之趟次，將使用便當保溫袋裝便當保溫，以保持便當之溫熱度。
- b. 已於99年12月20日委託馬偕紀念醫院營養師辦理餐

務人員教育訓練，未來仍不定期舉辦該等人員教育訓練以提升餐飲服務品質及旅客之滿意度。

- c. 為持續提升郵輪式列車餐飲品質，已陸續規劃依季節性、地區性之菜色，配合郵輪行程及結合地方特色小吃，推出不同於傳統「臺鐵便當」之郵輪式列車專屬特色便當，區隔郵輪式列車便當與一般車銷便當之菜色內容。
- d. 將自 100 年第 1 季起，除傳統之臺鐵排骨便當外，另將搭配於東部幹線之郵輪式列車上，由車勤花蓮分部製供推出讓旅客遊玩後補充體力之「元氣便當」，採用香 Q 白米飯及特製排骨肉或雞腿、美味滷蛋、酥炸柳葉魚等，搭配隨季節變換之時令蔬菜；於南迴線之郵輪式列車上，由高雄餐廳製供推出具海洋風味之「海洋便當」，採用懷舊香 Q 油蔥飯、時令蔬菜與蒲燒鰻魚、燻魚、鹽酥蝦球、熱炒芹菜花枝及東港名產櫻花蝦、香炸鮪魚片、特選鮪魚香腸等鮮甜海味，讓搭乘郵輪式列車之旅客有幸福的感覺。
- e. 自 100 年第 2 季起，將導入健康飲食概念及研發新菜色，每季推出新款便當或創新餐飲，規劃推出「臺鐵健康養生便當」、「臺鐵排骨炒飯搭配蔬菜附湯」、「鮭魚炒飯搭配蔬菜附湯」等，並機動提供地方特產如臺中肉圓、碗糕、粽子等，以滿足旅客多元化口味需求。

B. 訂票及購票便利性：

為方便郵輪式列車旅客加速訂、取票流程，節省旅客寶貴時間，本局已於 99 年 12 月完成郵輪式列車專屬訂票系統招標，預計 100 年 6 月份建置完成。未來旅客可預訂二個月至開車前一天之車票，且 7 人以上可線上訂購團體票；原囿限於網路、語音訂購票後至現場取票之購

票方式，將增加網路付款、對號列車自動售票機及郵局取票等功能，增進旅客訂購票方便性，讓旅客不單輕鬆出遊，還能 Easy 購票。

C. 上下車之乘車引導：

由於多數旅客反映，因郵輪式列車旅客人數眾多，旅客無法於第一時間區辨工作人員與旅客，鑒此，各段承辦單位已經製作服務旗幟、背心等方式，增加旅客辨認度，方便旅客跟隨服務人員的引導進行各項活動。

(2)99 年第 4 季較第 3 季滿意度負成長項目僅三項，且其減幅比率均在誤差範圍內。其中以「車廂及廁所清潔」減幅 1.5%較大，而「行程資訊取得之方便性」及「列車行程及時刻安排」兩項目減少幅度則不及 1%，僅分別減少 0.8%及 0.3%，故就「車廂及廁所清潔」此項目開會檢討，並研擬改善方案，茲說明如后：

車廂及廁所清潔：

- A. 目前車廂清潔委由外包廠商辦理，本局將依合約要求，責成外包廠商加強督導清潔人員。
- B. 本局主管不定期與立約商協調清潔事務並加強督導，若有未盡事宜要求立約商限期改善。
- C. 要求乘務人員加強走動督導次數，如發現髒亂狀態，立即通知清潔人員清掃，並於「列車清潔督導表」上確實簽名紀錄。
- D. 將立約商表現及旅客滿意度等意見反應列入 100 年列車清掃評選要項，以確實規範廠商。
- E. 為確實落實列車勤務查核，於 100 年 1 月特制定「交通部臺灣鐵路管理局旅客列車勤務查核辦法」，並將客車車廂溫度、清潔及廁所清潔情形列入考核評分要點項目，並制定三級查核制度：

第一級查核：車班組自我查核

第二級查核：各運務段交叉查核

第三級查核：由局聯合查核小組查核

查核結果依「交通事業鐵路人員獎懲標準表」規定辦理。透過查核辦法之制定，確實要求乘務人員落實走動管理，改善車廂及廁所清潔問題。

【5大外部效益一覽表】

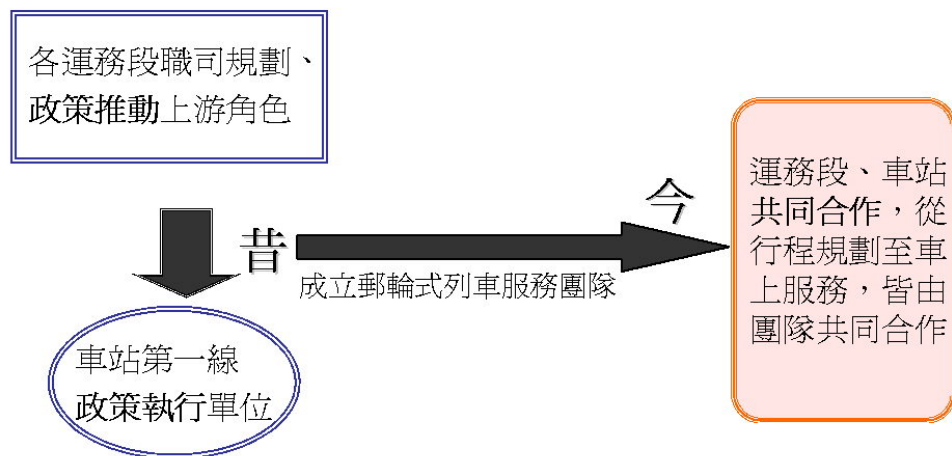
外部效益	
無縫式旅遊體驗 促進社會正面改變	1.無縫式旅遊體驗 降低民眾對私人運具依賴 2.每月減少1,567輛4人座小客車 3.每年減少CO ₂ 排放達6118.84公斤，減少百分比為99.81%
帶動地方觀光產業	1.一年帶領11,520名北部旅客至東部觀光消費 2.一年為福隆地區帶來210萬2,400元觀光收益 3.促進鐵路沿線及地方經濟繁榮 促使城鄉風貌再造
創造鐵路新附加價值	1.鐵路從交通工具轉型為觀光體驗主體 2.接獲多次外國旅客詢問郵輪相關訊息 促進國家觀光發展競爭力 3.獲多家媒體報導，提升機關正面形象
形塑臺鐵新心印象 廣受旅客肯定	1.創意行程設計 百年老店不再百年不變 2.小服務大溫暖 烙印真善美力量 提升機關新心印象 3.99年度郵輪式列車旅客滿意度達92.4%
大幅節省旅客花費	1.1人報名享有團體優惠 節省旅客33.3%景點門票花費 2.票價僅外包業者—「環島觀光列車」車資的1/10

二、內部效益

(一)強化組織聯繫，增進團隊合作士氣及配合性

過去，運務處、段職司於管理及政策規劃之上游角色，而郵輪式列車其行程設計、景點開發、車上活動規劃等，在在需要實地勘查與體驗，唯有建立一緊密合作聯繫之團隊共同規劃、檢討、執行，才能真正以民眾需求為核心，時時檢視改進。

鑒此，各運務段不再只是指揮者的角色，而是透過運務段各股室與各車站人員組成郵輪式列車服務團隊，讓上游規劃到下游執行皆能緊密結合。經由該團隊的組成與設立，運務段各股室與車站同仁擁有相同的責任與參與機會，不分單位共同集思廣益，如景點路線的提供與規劃，車站全體同仁、運務段各股室皆能提出構想，團隊一同探勘、聯繫、討論，並一同擔任車上服務、導覽人員等工作，使規劃單位與第一線的車站不再是上下的階層關係，而是藉由郵輪式列車專案的提出與執行，讓組織成員之聯繫更加緊密，大幅提升組織團隊的向心力，而上下一心的工作，亦使段部同仁體會到第一線車站同仁的難處，並從與旅客的接觸中親身感受民意；車站同仁亦從合作中感受到規劃單位的辛勞，不但強化了組織間的聯繫，更深化企業組織的合作士氣，除加強員工對於工作配合使命感外，並間接提高員工自我價值，同步與民眾發生良好互動關係，對往後工作之聯繫交辦，更加具有效益。



【運務段、車站組織聯繫圖】

(二)提升同仁自我價值感

由於列車具有不可儲存之時間特性，在一般站、車服務過程中，同仁們每天面對著成千上萬的旅客進出，與旅客的接觸幾乎只是短時間單向需求的提供與協助，在沒有自我調適與刺激下，員工亦容易產生倦怠。

郵輪式列車創新方案的提出，面對著旅客對旅遊的期待與出遊的興奮心情，在服務的過程中同仁亦受到此氛圍之感染，如在郵輪式列車中

常看見父母與祖孫三代一同參加之家族團，甚至還有多達十餘人的家族共同參加，看見全家族和樂融融一起出遊，讓員工在協助的過程中亦獲得心靈上的安慰與滿足感，讓同仁感受到其工作對社會的貢獻，讓員工們在看似平凡的服務工作中體會付出即是獲得，不僅擴大本局服務領域及層次，更是鐵路存在與服務價值之具體展現。

許多同仁將自己參與各趟郵輪式列車活動之點滴與心得投稿至本局「臺鐵通訊」月刊，分享活動情形與籌劃過程，除有效提升國人對臺鐵服務之認同與滿意，員工亦從中感受到自我存在價值。(附件 5：臺鐵通訊雙月刊)

另外，郵輪式列車之行程規劃同仁可就自身對在地的瞭解與興趣提出許多創新建議案，如有同仁提出「列車旅客一同倒數跨年」、「坐火車、捐發票、送愛心活動」等，讓平均歲數達 48 歲的本局員工們，同樣享有發想空間，經由各式行程提案的採用及創意的實行，讓員工從一開始的因增加工作量而抗拒到接受甚至樂在其中，還有 9 位員工因郵輪式列車的開行，自願報考導遊執照，現已有 4 位同仁考取華、英語導遊執照，期盼透過自身的進修與學習，讓郵輪式列車活動能更豐富；亦有員工為郵輪式列車架設部落格，紀錄與旅客接觸及活動籌辦的點點滴滴，透過活動的舉辦及與旅客近距離的接觸，同仁們發現自己對社會也能有貢獻，學習到如何以「同理心」去關心別人，進而提升站、車服務品質。



員工架設部落格

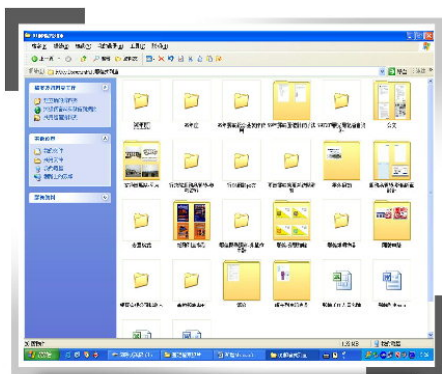
紀錄籌劃過程與旅程中之點點滴滴 ~

(三)營造「學習型組織」，凝聚組織共識，有效傳遞經驗，營造團隊合作氛圍

各運務段組成行動研究小組，研擬現場實地工作的解決對策，如行程中如何顧及旅客用餐問題、與景點業者單位聯繫配合、洽談導覽志工等，經各運務段郵輪小組團隊共同面對、討論進而解決，並從中將新知識整合成組織知識分子予全員共享，而分享的包括解決問題的方法、發現問題的過程、經驗，以及悟出的心得等，經由各段部小組會議及每季營運檢討會議，隨時保持通暢的溝通及協調管道，透過整個組織的解決方案共享，為日後成員的培力奠定了重要的基礎，創造出知識經驗加乘效果，有效解決突發事件及臨時的變化，進而凝聚組織共識，確保組織可以不斷自我診斷、自我提升。



每季辦理郵輪式列車營運檢討會議



建置郵輪式列車資料庫

透過組織學習與知識管理，爰將各運務段執行團隊人員內化之工作經驗外顯為各項實施檢討計劃、報告紀錄、作業手冊等，如網路資料庫、執行各項作業階段之實施報告與檢討會議等，上傳至本局內部企業網站，建置於郵輪式列車內部資料庫，各員工皆可自行進入系統下載，作為傳承經驗與執行人員訓練範本參考。

(四)低成本 高效益 運能適度運用 資源再度利用

——1年帶來612萬元收益

郵輪式列車之開行，即利用既有之運輸設備及現有人力資源，由於均在既有資源之效能概念上設計創造開行價值，在有形效益方面，郵輪式列車之車票收入，扣除誤餐、差旅、燃料費等雜支開銷，99年每月平

均約有46萬元之收入盈餘，對虧損的臺鐵而言，不無小補。此外，於觀光旅途之餐飲消費，亦帶給本局相當可觀之便當收益，99年平均每月可帶來約5萬元的便當收益，平均一年郵輪式列車業務可為本局帶來612萬元之收益。此外，自99年10月將2日遊以上離開車站後之行程委由外包廠商辦理，該立約商依每「1團次」（鐵路行程當日迄站下車後至次日起站上車期間，視為「1團次」）給付42,500元權利金，而每月最少開行3列次委託立約商辦理地接業務，平均每年可有153萬元收益。讓閒置運能不但能物盡其用，亦開展出多元的產值效益。

而郵輪式列車是利用客座率僅18%之莒光號列車重新編組運用，將空車率高之車廂轉作為郵輪式列車車廂，以最有效率及經濟化的概念將固有資源做最大且最有創意的利用，利用資源的再造，使莒光號列車不再是「蚊子列車」，而是透過郵輪式列車的開行，有了起死回生的機會，更讓本局經營效能得到全面的提升。

【99年各運務段郵輪式列車平均每月份開行效益分析表】

段別		臺北		臺中	高雄	宜蘭	花蓮	平均
1. 開行區間 (僅列較常開行區間)		臺北=彰化	員林=花蓮	彰化=蘇澳	高雄=台東	樹林=蘇澳	臺北=玉里	
收入	票款收入(元)	788,917	192,240	414,694	602,094	337,638	402,654	506,851
	便當收入(元)	49,638	24,474	36,547	77,637	30,524	84,050	
	小計(A)	838,555	216,714	451,241	679,731	368,162	486,704	
新增支出(元)	誤餐費、差旅費 雜支、洗車及物料、 燃料、油脂等費用(B)	55,640	24,175	40,654	57,868	31,964	68,928	46,538
盈餘(元)【C=A-B】		782,915	192,539	410,587	621,863	336,198	417,776	460,313

(五)辦理教育訓練，強化同仁職能及應變能力

本專案屬本局多角化經營之創新業務，凡行程規劃、列車上下之

乘車引導、行程景點解說、與當地景點業者及客運業者等聯繫合作，皆需直接且深刻之職前訓練及實際經驗累積傳承。

郵輪式列車小組成員除在先期召開會議外，並進行景點資料蒐集及實地踏勘作業，且於執行階段隨時召開檢討會議，將執行過程所遭遇困難、問題提出檢討改善及意見交流，如客運接駁之聯繫、政府等觀光景點單位合作方式等，經由多次的討論、研商，進而增進同仁職能及業務上臨機應變能力，並長程規劃辦理員工訓練課程，引導員工逐步改變心態、增進知能、增加知識，從心態的改變轉而改變不正確的作法，進而養成正確的習慣。

98年2月開辦三期服務行銷課程，10月開辦感動服務、人際關係與溝通技巧，12月開辦服務理念種子師資培訓班等課程；99年6月開辦服務理念與客運新措施，9月因應國外旅遊旅客日增，開辦英、日語會話班，10月開辦創意行銷管理等課程，總計辦理52場次，受訓人員達4,808人次。

透過豐富課程訓練，大幅提升同仁突破困難之信心及工作士氣，此外，除加強員工服務訓練外，特針對郵輪式列車主題組隊參加價值工程課程，藉由課程之訓練與視野之開展，促使同仁逐漸勇於發表不同的想法，刺激團隊思考模式，進而推動5個運務段團隊漸漸發展出獨有的行程特色，如高雄運務段以南迴無名小站為賣點，體驗一般公路旅遊無法享受的鐵道氛圍，平均客座率達89.8%，幾乎班班客滿，供不應求，透過成員們不斷成長，並相信自己及伙伴具有解決問題、面對挑戰的能力，從中創造團隊成員間共同的經驗與願景。(附件6：郵輪式列車成員之成長經驗分享)



員工訓練—感動服務

【5大內部效益一覽表】

內 部 效 益	
強化組織聯繫	由上下階層關係轉為合作關係
提升員工自我價值	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過服務及旅客反應感受到自我存在價值 2. 員工將心得投稿至本局月刊與同仁分享 3. 9位員工自願報考導遊執照，目前有 4位考取 4. 員工自行架設部落格紀錄與旅客接觸之點滴
營造學習型組織	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過組織學習與知識管理進而將經驗傳承，達到內部學習 2. 建置員工內部資料庫，透過組織共享創造知識加乘效果
低成本 高效益 資源再度利用	莒光號從「蚊子列車」轉為 每年帶來612萬元之熱門車種
強化職能應變能力	<ol style="list-style-type: none"> 1. 98、99年計辦理15場員工訓練，受訓人數達 4,808人次 2. 組隊參加價值工程課程，激發團隊思考模式

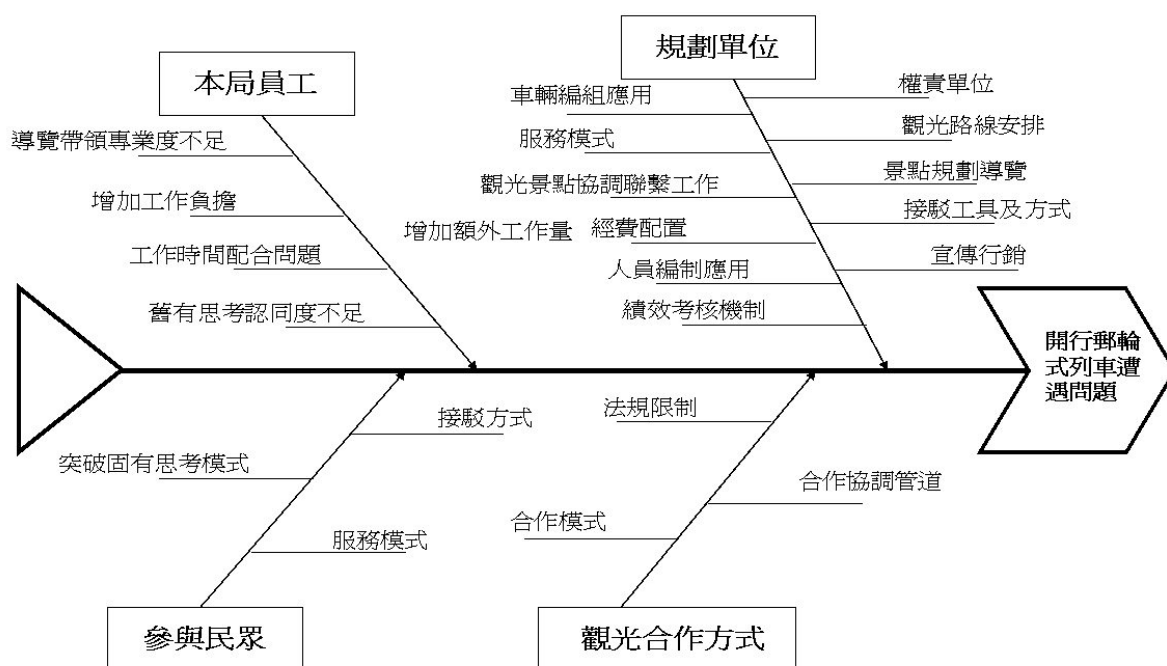
參、創新服務解決方法

一、推動專案前之問題背景

過去許多旅客搭乘鐵路即便是從事觀光旅遊，鐵路似乎只是乘載的工具，搭乘鐵道的樂趣也被“有無座位”之單一需求所取代。旅客對本局之印象也存留於單純且了無新意的百年運輸企業，讓極具豐富趣味之鐵道特色附加價值尚未被開發及利用；加上全球觀光產業蓬勃發展、如能把運輸功能及鐵道特色與觀光發展趨勢巧妙結合，除可刺激觀光發展，亦能從中強化鐵道永續發展，旅客只要搭上郵輪式列車，就能盡情享受旅程中的所有樂趣，開啟市場另一種旅遊風潮，搭上觀光熱潮進而促進本業發展。

二、魚骨圖分析

本局屬公營事業，員工從事運輸本業由來已久，將鐵道運輸及觀光發展兩者結合，規劃及執行過程中尚發掘許多待釐清之問題，以下透過魚骨圖分析各層面所可能遭遇之困難，並透過流程整合歸納出主要需面對並解決之問題，以順利推動實施：



【魚骨圖】

依據魚骨圖分析，爰歸納出推展「郵輪式列車」活動專案時可能遭遇之 5 大問題：

1. 待建立合於法規限制之業界合作模式
2. 轉乘接駁工作之合作協調方式
3. 權責單位服務規範設立與工作分配
4. 員工專業度養成及工作負擔時間安排
5. 如何透過行銷宣傳突破民眾刻板印象

三、整合性解決方法

以下將上述 5 大問題設立相關解決方案，並利用整合性工具，找出最佳整合性解決辦法，以利郵輪式列車推動及執行工作，並將解決辦法過程依項分述如下：

5大問題		解決方法
1. 建立合於法規之業界合作模式	← 跨機關水平整合 →	1. 與公家單位合作建立策略聯盟機制 2. 以勞務採購委外辦理地接業務
2. 景點延伸轉乘接駁	← 跨機關垂直整合 →	1. 與客運業者合作，突破單一運具可及性限制 2. 由立約商辦理旅客離開車站後之交通接駁
3. 權責單位服務規範與工作分配	← 同機關水平整合 →	1. 運務處為郵輪式列車業務統一窗口 2. 整合局內各單位及轄屬5個運務段
4. 員工專業度養成及工作負擔時間安排	← 結合社會資源 →	1. 與學校、民間、志工合作創造三贏局面 2. 委外辦理地接業務減輕人員負擔
5. 透過行銷宣傳突破民眾刻板印象	← ICT服務導入 →	1. 運用線上服務系統 2. 提供線上主動服務
	← 主動出擊 →	1. 發行郵輪專刊、限定商品 2. 主動發布新聞、即時線上公告 3. 善用互動式網路平臺

【5大問題與解決方法】

(一) 流程整合

1. 跨機關水平整合

問題	法規限制，需建立合於法規之業界合作模式。
整合過程	A. 與政府觀光單位之合作模式 B. 公開招標之合作模式
解決方法	A. 透過與政府等公家單位協商合作並建立策略聯盟機制。 B. 以勞務採購，公開招標方式引進專業旅行社辦理地接業務。

(1) 問題分析

※法規限制，需建立合於法規之業界合作模式

本局開辦郵輪式列車初期主要以當天往返之行程為主，但車站周邊可步行到達之景點有限，為讓區域觀光延伸發展，開創更豐富有趣之行程帶給旅客全新不同的感受，於99年3月試辦2天1夜之郵輪行程，並將2天1夜

之郵輪行程列為常態開行之模式。然住宿之安排聯繫亦有以下法律規定問題待建構合於法規之跨機關合作機制：

- A. 依據鐵路法第 21 條規定：「國營鐵路，除以客貨運輸為主要業務外，得辦理左列附屬事業：五、有關培養、繁榮鐵路運輸所必需之其他事業。」復據發展觀光條例第 26 條，「經營旅行業者，應先向中央主管機關申請核准，並依法辦妥公司登記後，領取旅行業執照，始得營業。」並依據 27 條第 3 項前段，「非旅行業者不得經營旅行業業務。」又依旅行業管理規則第 4 條前段，「旅行業應專業經營，以公司組織為限。」
- B. 雖本局餐旅服務總所之營業登記登錄可經營業務有「旅遊業」，惟該總所並非公司組織，亦非「旅行業」，非經中央主管機關核准，不得為旅客設計安排旅程、食宿等有關服務而收取報酬之營利事業。為避免違反相關法令，急需建立一套合於法源之異業合作模式。

(2) 整合過程

鑒於上述問題，本局研擬各項跨機關合作模式，並邀請各業者研討合作模式之可行性，歷經多次整合協調會議，研擬出多項方案，透過利弊分析，逐步達成與政府等觀光單位合作之模式協議。以下將各項提出解決模式方案臚列如下：

A. 與政府觀光單位之合作模式

在自行辦理模式並合於法規規定下，本局思索透過與地方政府等觀光單位合作，透過公部門及非營利事業機構聯合辦理方式，使郵輪式列車事務順利推展，該等地方單位從中得到宣傳及觀光人潮契機，本局亦從中得到延伸並建立資源共享之夥伴關係。

(A)與政府等觀光單位合作

洽請當地縣市政府、觀光協會、公會等單位，商討合作方式等事宜，如由該等單位直接代為進行與各景點業者之聯繫、協調合作工作，該等單位直接與當地業者協調，並彙整願意配合參與之業者優惠折扣等訊息，本局以提供該彙整資訊及網頁連結介面為原則等形式，由旅客自行選定住宿安排。

如花蓮運務段辦理「泛舟暨螢火蟲季」行程，則洽請東部海岸國家風景區管理處、秀姑巒溪泛舟同業公會、花東縱谷國家風景區管理處、瑞穗溫泉觀光協會等單位合作，由該等單位安排泛舟活動及旅宿等事宜，共同合作辦理；「迎曙光~跨年之旅」邀請池上鄉公所導覽員於大波池溼地介紹生態環境特色。

(B)與當地縣市政府成立策略聯盟

各地區縣市政府為發展觀光，促進地方發展，近年來陸續配合地方自然、人文、美食等特色，推出獨一無二之特色專屬活動。而本局與地方政府採策略聯盟之方式，期盼透過雙方聯盟合作，打開地方文化並增加民眾搭火車之豐富度與新鮮感，透過郵輪式列車活動，共同推廣地區觀光特色。

如臺北縣猴硐煤礦博物園區開園，臺北縣政府觀光局為帶動民眾認識黑金之鄉猴硐，感受平溪線之美，與本局策略聯盟，開行猴硐、平溪郵輪式列車之旅活動；另如臺中縣政府欲推展地區美食及推動地區自行車道與本局合作，開行「樂活中縣食在好玩嘉年華」，由臺中縣政府提供后里火車站至后里馬場免費接駁；又如「丟丟噹臺灣燈會之旅」、「夏日童玩饗宴」等行程皆配合宜蘭縣政府 2009 年宜蘭燈會及童玩節等系列活動開跑。

B. 公開招標之合作模式

採勞務採購方式辦理，自 99 年 10 月以公開招標方式將 2 日以上行程委由立約廠商辦理，郵輪式列車到達景點後之有關食、宿、交通及觀光旅遊等行程之安排(簡稱地接業務)，並配合本局郵輪式列車開放訂票期間，公布於本局網頁並連結至立約廠商網站，由旅客點選立約廠商所規劃之行程及價格，依其意願自費訂購旅遊行程。以類似航空公司為搭機旅客安排食宿之「機+酒」模式，由委託旅行業者進行銷售，克服法規限制及專業人才不足問題。

(3) 解決方法

- A. 透過與政府等公家單位協商合作並建立策略聯盟機制，不但能合於法規規範，政府等單位亦能從合作中拓展觀光商機，發揚地方文化，不僅觀光資源能作整合運用，還能配合政府政策推展綠色無縫運輸，更能發揚地區及鐵道觀光產業，達到互助互利之永續發展。旅客亦從中獲得完整且便捷的資訊，國內觀光不再需要花費時間到處收集零碎資訊，更不用費心「找伴」包車壓低價錢，只要背上行囊，即可輕鬆享受簡約、具特色的套裝行程。
- B. 本局於 99 年 10 月以公開招標之方式，引進專業旅行社，將 2 日遊以上行程委由立約廠商辦理地接業務，本局提供相關辦理資料及構想，由立約商規劃，本局審核通過後定案；克服法規限制及專業人才不足等相關問題，旅客亦擁有更多元且專業的服務品質及旅遊模式，期能透過專業旅行社的引進，更積極快速的推動鐵道旅遊產業活化業務。

2. 跨機關垂直整合

問題	A. 步行可及景點有限，減低旅客參與興致，旅客族群亦受侷限。 B. 單一交通工具可及性低，不易誘發民眾利用。
整合過程	A. 商請觀光景點路線客運業者，以加開班車方式，辦理旅客景點接駁。 B. 由立約廠商辦理旅客離開車站後之交通轉乘等觀光旅遊行程安排。
解決方法	鐵路及客運業者垂直合作整合，以突破單一運具可及性之限制，旅客能輕鬆到達旅遊景點，地區特色也因公路接駁達到景點之延伸及發展

(1) 問題分析

A. 步行景點有限，減低參與興致，旅客族群亦受侷限

郵輪式列車自 97 年試營運之初，主要著重鐵道路線的山海美景及車站特色，行程以中程規劃為主，規劃延伸車站附近步行 30 分鐘內之景點為主要考量旅遊景點，惟旅客步行可及之景點有限，需步行之行程容易造成負擔，減低參與郵輪旅遊興致，郵輪式列車旅客族群亦受限。

B. 單一交通工具可及性低，不易誘發民眾利用

為推展綠色大眾運輸，單靠一種大眾交通工具可及性低，不易誘發民眾利用，加上旅遊行程重複性高易造成旅客疲乏，需透過其他運具之轉乘接駁，做到「跨運具」的遊程整合，達到景點的延伸及拓展，銀髮等行動較不便旅客亦可輕鬆參與，開創不同以往之旅遊行程，給旅客更多元的選擇，以增加旅客參與意願，提高乘車率及接受度。

(2) 整合過程

A. 主動商請觀光景點路線客運業者，以加開班車之方式，辦理郵輪式列車旅客景點接駁工作。透過兩種運具的結合，提高大眾運具的可及性，突破公共運輸先天限制，使民眾不再因「無法抵達目的地」而回頭選擇私人運具，透過與客運業者協調合作，推動無縫隙接駁，旅客不用自己開車即可暢遊各觀光景點，鐵路與區域大眾運輸的配套整合，

本局在行程規劃上，也能將徒步無法到達的景點納入。

如開行「林場文化之旅」即洽請羅東鎮公所開行羅東鎮免費巴士接駁旅客至羅東林場遊覽；「鹿港古蹟采風行」則商請彰化客運接駁旅客至鹿港；「光豐公路山海戀」旅客於到達光復站後，搭乘花蓮客運進行光豐公路至花東海岸公路山海戀半日遊。

- B. 由立約廠商辦理旅客離開車站後之交通安排，透過專業旅行社的安排，旅客可輕鬆自由的將旅遊地點延伸，路線不單受限於原客運行駛路線，行程安排上更自由彈性，如100年1月22日辦理「宜花東2日遊」行程，即由立約廠商安排專車接駁旅客到達兆豐農場泡湯，並專車載運旅客至住宿地點。

(3) 解決方法

經鐵路及客運業者垂直合作整合，以突破單一運具可及性之限制，延伸並拓展地方景點特色，以鐵路加接駁公車連結國內觀光景點，彼此跨運具整合，旅客能輕鬆到達旅遊景點，地區特色也因公路接駁達到景點延伸及發展，透過雙運具之合作整合，配合政府推動綠色大眾無縫運輸，發展輕鬆、便利、易搭、易達、具特色的另類新玩法。

3. 同機關水平整合

問題	A. 一條鞭式組織型態，事權尚未統一 B. 需多單位配合，急待建立單一協調窗口
整合過程	A. 各運務段成立郵輪式列車籌劃及執行團隊 B. 統由運務處為郵輪總事務單一對口
解決方法	由運務處責任對口與段部郵輪組織人員直接溝通，並與機務、調度所等單位橫向合作，暢通組織上下聯繫工作。

(1) 問題分析

- A. 一條鞭式組織型態，事權尚未統一

本局內部組織將全線的運務、工務、機務、電務部分，直接由局內的運務處、工務處、機務處、電務處指揮，並獨立設立餐旅服務總所；環島鐵路網亦區分為各運務段、工務段、機務段、檢車段、電務段等，各段部分別奉其所屬處室首長之指揮監督，屬於彼此間不相統屬，為各處各段各站一條鞭式之組織型態。

B. 郵輪行程開行需多單位配合，急待建立單一協調窗口

郵輪式列車行程宜多樣且多元，行程之規劃及安排更不可受各段部之分屬管轄而侷限於某一區塊，且郵輪業務推行需要各段之車站推行及實際運作服務、列車統籌編組排點、機車頭與司機員之調度、列車清潔、站區維護管理、餐飲行銷等各方統合協調，才能將行程完整呈現。故本局首要之務乃成立一統籌規劃單位，完成人力資源分配及建立輔導、考核機制。

(2) 整合過程

A. 各運務段、站成立郵輪式列車執行團隊，完成站、段資源整合作業

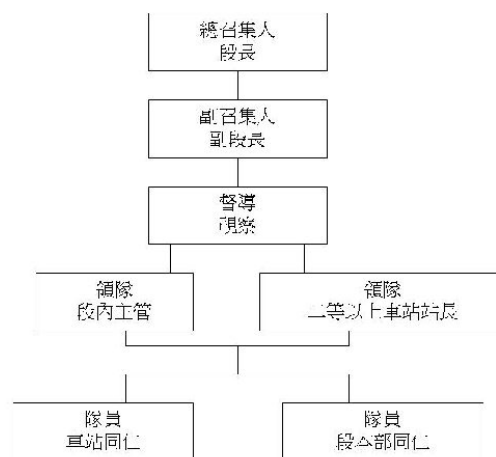
(A) 整合各站資源及特色統籌規劃郵輪行程

各站依自身亦或附近景點之特色提供遊憩、路線、歷史文化等相關簡介並交由運務段整合彙集成冊，作為行程規劃及導覽資訊，由於各站人員具地域及地方民情關係優勢，且能獲得第一手當地情資與觀光旅遊資訊，局內各單位亦不定期函請各站人員集思廣益，設計具特色及創意之郵輪行程，各站、段針對節日、地區觀光設計創意活動，並統由運務段籌整，派員實地探勘景點可及性、容納旅客人數、景點特色等並考量餐飲、住宿情形以聯繫相關合作單位。

如開行「一泊二食縱谷遊」行程，經車站及段部人員將可遊玩行程安排確定後，由段長率同仁會同餐旅服務總所人員拜會瑞穗鄉長與瑞穗溫泉協會，洽談住宿及接駁路線等相關細節，並持續保持聯繫，以完成郵輪行程景點之設計及規劃工作，提報運務處核示。

(B) 協調並輔導各站人員組成服務、導覽團隊

整合各站人員成立郵輪式列車導覽、服務團隊，由各段段長、副段長、視察為召集人及督導，各小組分別由段內主任或二等以上車站站長擔任領隊，帶領車站及段部同仁輪值各趟郵輪式列車行程，並由領隊召集隊員於行前說明行程內容及相關注意事項，且輔導、訓練該團隊帶隊及路線引導服務技巧，於行前備妥相關備品。將郵輪式列車服務、導覽團隊組織圖臚列如下：



【各段、站郵輪式列車實地服務、導覽團隊組織圖】

(C) 利用各站區優勢推展宣傳活動

行程報請運務處定案後，協請車站辦理宣傳行銷活動，由運務段提供新聞稿、宣傳海報等交由車站上傳網頁、張貼公告、鍵入 LED 字幕機等加以宣導，並積極促銷推廣，藉由段部資訊統合，車站行銷宣傳之方式，讓

資訊更易於傳遞拓展。

(D) 段部間橫向資源協助及整合

鑒於轄區車站具豐厚資訊及地緣關係，各運務段辦理行程規劃多以轄區內車站之景點特色為主要考量，然郵輪式列車行程不能夠因本局轄區劃分而有區域性的限制，各段部間需彼此互相合作及資訊整合。

如辦理「南迴秘境探索之旅」由高雄運務段的高雄站出發，最後到達隸屬於花蓮運務段的臺東站，此行程由高雄運務段規劃，並洽請花蓮運務段協助接洽當地客運公司辦理接駁事宜，其中參訪素有「最美的車站」稱呼之多良站，因月台年久失修，亦協請臺東工務段整修維護，透過彼此資源整合，讓旅客享受“無界限”之旅。

B. 統由運務處為郵輪式列車總事務單一對口

(A) 檢核並整合各段行程統一對外公告

各運務段提報各月份所規劃設計之郵輪式列車行程後，交由運務處做最後的行程檢視，並將各段部所規劃之開行時間及行程作一整合協調，將其行程資訊整合、協調完成後，統一由本局官方網頁對外公告。

(B) 與綜合調度所、機務部門合作，完成列車排點調度

郵輪列車之開行勢必影響原列車排點規劃，故本局特籌組 3 組郵輪編組車輛專供郵輪行程使用，運務處將各段部規劃之郵輪行程內容檢核完成後，以單一責任對口聯繫方式，免除公文往來行政程序，直接以統一表單格式移請綜合調度所，在不排擠到常態開行列車及車廂運用狀況下，完成列車編組作業。

如鐵路節開行「舊山線~好久不見」郵輪式列車，開行蒸汽機車載運旅客回憶古早味，回顧蒸汽車煙燻全身

之懷舊氣息，即必須會同工務、機務部門研究並配合蒸汽機車復駛活動，藉由各單位彼此協調合作機制，讓專案推動更直接順暢。

(C)負責輔導各段郵輪組織人員訓練並訂定標準作業程序

各段部協調車站人員成立郵輪式列車服務團隊，並由運務處訂定標準作業流程(附件 7:郵輪式列車開行作業流程圖)，以一致化之執行依據，落實管理輔導工作。

(D)辦理績效檢核

自 97 年試營運之初，即不斷檢討營運方式及績效檢視，於 98 年開辦以來各段部固定每季(3 個月)提報郵輪式列車營運績效統計表，並舉辦營運業務規劃檢討會議，訂定每季營收執行績效目標，以檢視是否達成目標，作為檢討及獎勵依據，營收績效達成率最高之段部除接受表揚外並給予經費獎勵，績效成果較差運務段，亦於會議中提出檢討改進方案，並持續追蹤列管，各段統計資料亦針對各趟行程作客座利用率之分析，俾作為下次行程開辦之修正改進依據。

(3)解決方案

透過運務處單一窗口整合，確立路線、景點規劃統籌整合單位、明定服務模式，由運務處責任對口與運務段郵輪組織人員直接溝通，並與機務、綜合調度所等單位橫向合作，將郵輪事務統籌管理與分配，暢通組織直向聯繫工作，讓郵輪規劃執行之權責問題，得到完整統合之處理。

未來本局研擬調整人力成立觀光部門，專門職掌本局觀光旅遊業務及招商委外接洽事宜，逐步整合接辦郵輪業務，透過地接業務委外招標，將由立約廠商統一安排設計當日迄站下車後至次日起站上車期間，有關食、宿、交通

及觀光旅遊行程之安排，使規劃更完整一致，提供旅客更專業的服務。經由更單一、簡化的行政作業程序，直接準確的推展郵輪事務。

(二)資通訊(ICT)服務導入

1. 運用線上服務系統

(1)本局之網站已獲雙 A 認證，並於本年度經台灣數位有聲書推展協會清查網路，及視障朋友網路評選，本局官網榮獲「友善網站獎」第 3 名。目前各大入口網站，如：中華電信 hi-net, 奇摩 yahoo 等通路，或 Google chrome, Safari、Operabrowser、Firefox、internet



官方首頁設有郵輪列車專區

Explorer 等瀏覽器，皆可接至本局網站。在此基礎下，本局為方便民眾查詢並參與郵輪式列車活動，於官方網頁建置郵輪列車專區，本專區提供功能如下：

(網址：http://163.29.3.98/twrail_bicycle/cruise/index.aspx)

A. 各月份郵輪式列車行程、票價查詢

提供各月份郵輪式列車主題行程及每趟開行之詳細停靠站及票價相關資訊。此外，為推廣計畫性旅遊，方便旅客及早規劃安排旅遊行程，並可參考過去開辦行程內容，特提供旅客過去行程查詢選項並提供下季(3個月)行程預告單，方便旅客提前計劃假日活動。

主題	行程日期	票價	郵輪	郵輪公司	郵輪碼頭	郵輪日期	郵輪時間
人文歷史主題之旅	09/01(星期日)	780	寶島郵輪郵輪	郵輪公司	基隆	09/01(星期日) 上午9時	基隆
以下一海濱度假休閒觀光及歷史文化觀光	09/01(星期日) 09:00	100	寶島郵輪郵輪	郵輪公司	基隆	09/01(星期日) 上午9時	基隆
新山線-淡水-平溪-三芝郵輪式列車	09/01(星期日)	350	寶島郵輪郵輪	郵輪公司	基隆	09/01(星期日) 上午9時	基隆
北宜線-北宜-平溪-三芝郵輪式列車	09/01(星期日)	240	寶島郵輪郵輪	郵輪公司	基隆	09/01(星期日) 上午9時	基隆
新山線-淡水-平溪-三芝郵輪式列車	09/01(星期日)	350	寶島郵輪郵輪	郵輪公司	基隆	09/01(星期日) 上午9時	基隆
北宜線-北宜-平溪-三芝郵輪式列車	09/01(星期日)	240	寶島郵輪郵輪	郵輪公司	基隆	09/01(星期日) 上午9時	基隆
新山線-淡水-平溪-三芝郵輪式列車	09/01(星期日)	350	寶島郵輪郵輪	郵輪公司	基隆	09/01(星期日) 上午9時	基隆
北宜線-北宜-平溪-三芝郵輪式列車	09/01(星期日)	240	寶島郵輪郵輪	郵輪公司	基隆	09/01(星期日) 上午9時	基隆
新山線-淡水-平溪-三芝郵輪式列車	09/01(星期日)	350	寶島郵輪郵輪	郵輪公司	基隆	09/01(星期日) 上午9時	基隆
北宜線-北宜-平溪-三芝郵輪式列車	09/01(星期日)	240	寶島郵輪郵輪	郵輪公司	基隆	09/01(星期日) 上午9時	基隆

各月份郵輪行程總表

序號	碼頭時間	離岸時間	行程內容
001	08:11	08:11	基隆港開船
002	08:30	08:30	參觀北宜鐵路
003	08:55	08:55	參觀北宜鐵路
004	09:10	09:10	參觀北宜鐵路
005	09:20	09:20	參觀北宜鐵路
006	09:30	09:30	參觀北宜鐵路
007	09:40	09:40	參觀北宜鐵路
008	09:50	09:50	參觀北宜鐵路
009	10:00	10:00	參觀北宜鐵路
010	10:10	10:10	參觀北宜鐵路
011	10:20	10:20	參觀北宜鐵路
012	10:30	10:30	參觀北宜鐵路
013	10:40	10:40	參觀北宜鐵路
014	10:50	10:50	參觀北宜鐵路
015	11:00	11:00	參觀北宜鐵路
016	11:10	11:10	參觀北宜鐵路
017	11:20	11:20	參觀北宜鐵路
018	11:30	11:30	參觀北宜鐵路
019	11:40	11:40	參觀北宜鐵路
020	11:50	11:50	參觀北宜鐵路

詳細行程介紹說明

B. 列車簡介

提供民眾清楚了解郵輪式列車營運規則及相關旅遊模式，並提供相關行程圖片，供民眾參考。

C. 支線旅遊資訊

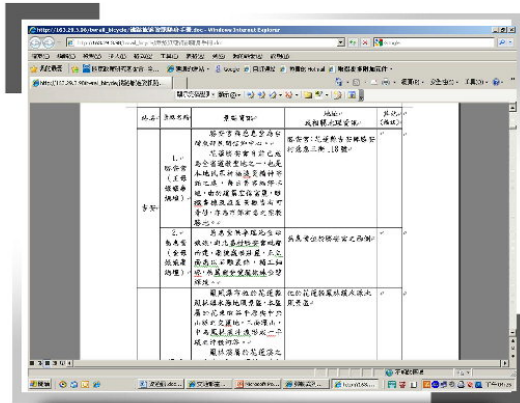
郵輪式列車開辦多趟支線主題郵輪行程，為方便民眾免於查詢資料之困擾，並吸引民眾參與相關懷舊探訪之旅，特介紹平溪線 1 日遊及集集線 1 日遊相關旅遊景點，供旅客作選擇及規劃之參考。

D. 鐵路旅遊資訊隨身手冊

郵輪式列車雖已將行程規劃完備，旅客可依服務人員建議參訪各景點，然旅客除依建議景點外，亦可自行於該地區遊訪其他特色景點，或悠閒至該區域品嚐特色小點。此時，鐵路旅遊資訊隨身手冊及提供各景點介紹及地理位置，供旅客下載參考及利用。

E. 公布最新訊息

旅客可直接由本局官方網頁首頁之最新消息區取得最新之郵輪式列車行程資訊。



鐵路旅遊資訊隨身手冊



首頁最新消息區提供郵輪最新資訊

(2) 郵輪式列車線上、語音訂票服務

各月份行程資訊選項中，與線上訂票系統相連接，旅客閱覽該月份郵輪式列車行程後，即可直接針對欲參與之行程進行線上訂票作業，不需再跳回首頁網路訂票頁面。而為方便旅客及早做好旅遊規劃，並安排休假日程，於每趟開行前 10 日開放旅客網路語音訂票，藉由線上透明資訊提供及線上訂票申辦作業，達到更便民親民的服務。



行程下方可直接點選訂票



【郵輪式列車訂購票流程圖】

(3)提供郵輪式列車團體旅客訂票服務

鑒於廣大旅客支持，本局特針對團體旅客開辦「受理團體租用郵輪式列車之收費機制及辦法」。經本局對外公告之常態郵輪式列車行程後，凡旅客人數達 10 人以上，150 人以下，即可洽各主辦單位提出團體申請，並比照身份別(全票、敬老、愛心、員工、眷屬)去回票方式收費，讓團體旅客享有優先申請之服務。

(4)99 年 12 月招標完成設置郵輪式列車專屬訂票系統，並開放網路付款、自動售票機、郵局取票功能及線上團體訂票服務

為方便郵輪式列車旅客加速訂、取票流程，節省旅客寶貴時間，本局於 99 年 12 月已完成郵輪式列車專屬訂票系統招標，預計 100 年 6 月份建置完成，未來旅客可預訂二個月至開車前一天之車票，且 7 人以上可線上訂購團體票；原網路、語音訂購票後需至現場取票規定，亦增加網路付款、對號列車自動售票機、郵局取票等功能，增進旅客訂購票方便性，讓旅客不單輕鬆出遊，還能 Easy 購票。

【郵輪式列車訂購票方式比較表】

時程 \ 項目	訂購票時程	訂票方式	取票方式	團體購票
現今	開行前 10 日	網路、語音、現場	現場付款訂票後 2 日內取票	10 人以上 現場申請
未來 (100 年 6 月)	2 個月至開車前	網路、語音、現場	網路付款開車前取票、開放對號列車自動售票機、郵局取票	7 人以上 線上訂購

2. 提供以「使用者導向」的政府資訊整合服務

為主動推廣資訊到使用者的服務機制，使服務網路化，本局於參與郵輪式列車之旅客中，匯集參與旅客之電子信箱，如有郵輪式列車開行，即主動 e-mail 通知郵輪式列車行

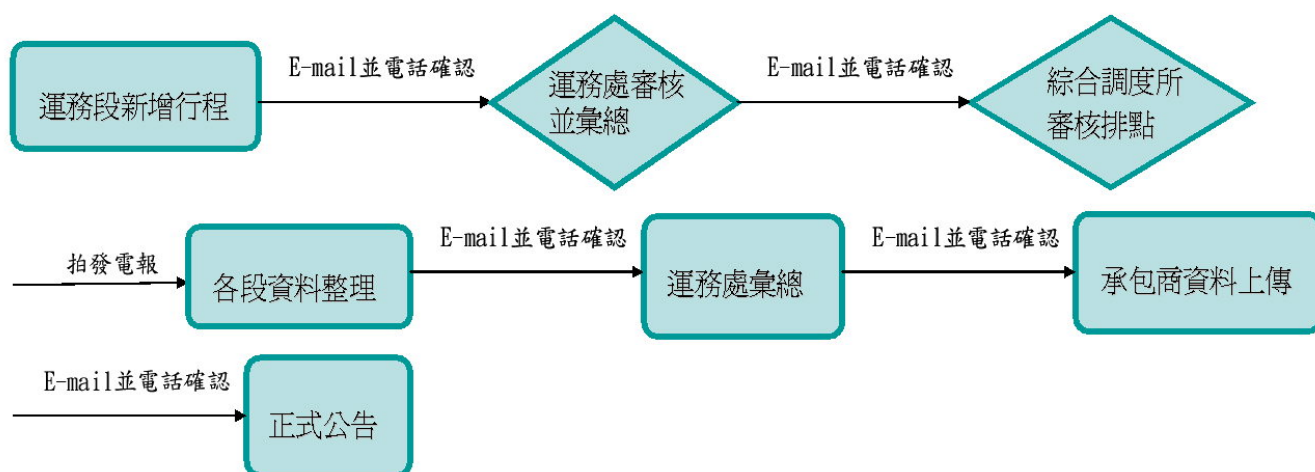
程活動訊息，截至 99 年度約發布 4 萬 320 則，藉由 e-mail 網際網路，提供電子郵件主動訊息通知服務，將被動旅客查詢服務化為主動提供行程訊息機制，將服務延伸。

3. 運用辦公室自動化系統

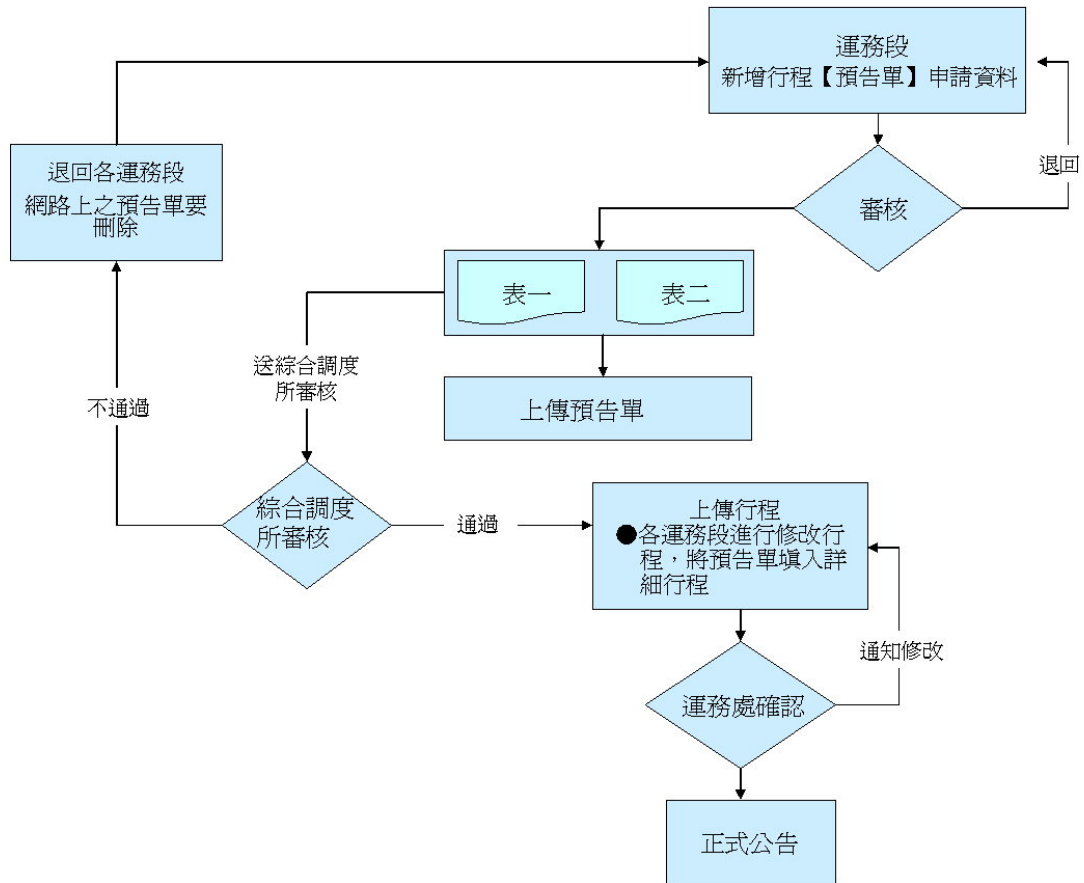
除運用資通訊服務提供民眾便捷資訊及線上訂票等服務外，本局已於 99 年 12 月著手規劃，預計於 100 年 2 月施行，期盼透過 ICT 的導入，發展辦公室自動化系統。

過去郵輪式列車行程經各運務段規劃後，至運務處審核及綜合調度所安排列車及排點，最後至行程對外正式公告，其過程皆由內部 E-mail 並電話聯絡等方式進行聯繫，由於需多方確認並等待資訊提供，往往將時間花費在聯絡確認上，而透過資通訊系統導入，建立後端整合操作系統，使內部作業自動化後，將需透過 E-mail 及電話聯繫等人工作業皆改為線上作業，運務段、處、綜合調度所等之連續作業過程皆可直接線上作業，且直接審核後立即線上正式對外公告，促使內部資訊快速取得，大幅提升作業效率。相關改善措施說明如下：

改善前：每一流程皆需經由人工聯繫確認



改善後：透過辦公室自動化系統直接線上作業



(三) 結合社會資源

問題	A. 人員需求度高，服務品質難掌控 B. 員工時間負擔壓力大 C. 「實施志工制度要點」限制志工服務範圍
整合過程	A. 配合修訂「實施志工制度要點」 B. 成立「臺鐵文化志工服務隊」 C. 辦理志工研習，培訓文化志工，健全人員制度 D. 整合民間團體，建立互助互益夥伴關係 E. 積極延攬外交部退休雙語人才加入本局志工服務陣容 F. 由立約廠商辦理 2 日遊以上之地接業務，引進專業人才，減少本局人力負擔，克服人員專業度不足之問題。
解決方法	學校、民間、志工合作，透過公私協力之方式，創造三方皆贏之局面。

1. 問題分析

(1) 郵輪式列車服務人員需求量大，人員服務品質難以掌控

郵輪式列車一趟行程平均約使用 6 至 8 名服務人員，除接待、嚮導旅客、清點人數外，亦需帶動車內氣氛：如有獎徵答、問卷發放等事宜。另外，因各段人力運用及工作分配問題，亦無法每趟行程皆派相同人員從事服務工作，以至服務品質不易一致，熟悉度與敏銳度亦有落差。

(2) 員工時間負擔壓力大

99 年度郵輪式列車營收已超過 1 千 5 百萬元，深受各界好評與喜愛，然也造成現有員工工作量增加。在現有員工無法增加且工作職掌範圍不變下，變相壓縮了員工工作時間，造成員工時間負擔壓力。

(3) 本局「實施志工制度要點」限制志工服務範圍

目前本局志工人數計有 429 名，皆由各運務段統籌運用，協助車站辦理剪收票工作或提供旅客諮詢等站務性服務工作，無相關依據及訓練提供本局志工作更多元的服務及利用。此外，鑒於車站為第一線服務場所及安全因素考量，故於制定該志工要點之服務項目中，限定志工服務項目及範圍皆屬車站之站務性工作及範圍，礙於該要點限制，使志工無法登上郵輪式列車做更彈性廣泛的運用。

2. 整合過程

(1) 配合修訂「實施志工制度要點」

本局各車站皆有招募志工，協助辦理站車服務事務，有許多志工是車站附近當地居民，對當地特色及區域發展具有一定的認識及瞭解，有很多更是鐵道迷，對鐵道旅遊具有濃厚的興趣及熱誠。有鑒於此，本局於 99 年 3 月 31 日修訂「交通部臺灣鐵路管理局志工制度要點」，擴大志工

服務範圍，將志工服務項目增列「協助推廣本局鐵道文化之相關業務」，並研訂郵輪式列車工作志工之資格條件，施以必要之安全等訓練後編組再安排服務。

(2) 成立「臺鐵文化志工服務隊」

因應建國 100 年「開國百周年慶—鐵道建設及百年文物回顧展」及郵輪式列車解說導覽人員需要，本局除就現有 429 名志工中遴選適任人員外，另洽台博館之志工群及一般鐵道迷等，並於 99 年 9 月由本局長官赴外交部洽商，期盼延攬外交部有熱忱、通曉外語之退休員工擔任雙語文化志工。期能對外延攬富服務熱忱、對鐵道文化有相當興趣或具雙語能力的志工朋友，經研習培訓後，組成「臺鐵志工文化團隊」，藉由文化志工的加入，紓解本局人力不足之困境，也讓熱心鐵道文化的志工朋友，更貼近鐵路的點點滴滴，亦使旅客每趟旅程，無論在知性或感性層面，都能有更深刻飽滿的體驗。

(3) 辦理志工研習，培訓文化志工，健全人員制度

- A. 訂定志工服務手冊及訓練教材各 1 本，培訓優良志工，各段、站於每年舉辦志工講習 2 次，強化志工專業度及熟練的服務技巧與提升服務品質。
- B. 為增加志工對鐵路文化的認識及導覽解說技巧之提升，於 99 年 9 月 23 日舉辦北區志工研習會，計有 63 人參加；9 月 29 日舉辦南區志工研習會，計有 54 人參加，施以臺鐵文化資產及古蹟保存等相關觀光導覽教育訓練，提升志工對臺鐵文化及文物之認知及素養。

本局特邀請鐵道文化協會理事長、前台博館志工隊大隊長等親臨授課，課程內容含「鐵道文化資產解說導覽技巧及實地觀摩」、「臺鐵路線景點大觀」等，並至台博館進行志工交流，透過標竿學習及講師們生動活潑的

解說與實地導覽觀摩訓練，俾提升志工群對臺鐵文化及文物之認知及素養，增加志工實務歷練，讓志工之運用發揮最大效益。

為持續辦理，並實地了解志工需求，進而安排更適切實用之研習進修課程，本局特於舉辦「南區志工研習會」進行教育訓練之滿意度調查，平均滿意度達 87.6%，透過訪查，讓志工訓練之開辦能更加貼近需求，亦從中建立永續辦理、持續發展之模式與企圖。



教授實地示範解說技巧



北區志工至臺博館參訪



志工們聚精會神聆聽解說

(4) 整合民間團體，建立互助互益夥伴關係

為解決導覽人力不足之窘境，提升景點導覽專業度與豐富度，與各地觀光協會、學校、愛好鐵道文化團體等民間單位合作，由本局提供實際導覽及實習機會，委請民間單位或學校提供導覽人員；如臺中運務段與半線鐵道文史工作室合作，該單位特針對彰化地區作鐵道導覽及人文鐵道古蹟資源之調查與研究；又如宜蘭地區特邀請佛光大學資產與創意學系碩士班研究生擔任景點導覽人員，除提升景點導覽專業度，亦增加行程品質與教育意義，達到互助互益之效果。

(5) 積極延攬外交部退休雙語人才加入本局志工服務陣容

本局於 99 年 9 月 27 日行文外交部，請惠予推薦有意願從事志工服務之雙語退休外交官人才，亦親自拜會外交部相關單位，期望透過外語人才的加入，讓郵輪式列車成為臺灣招牌旅遊行程。



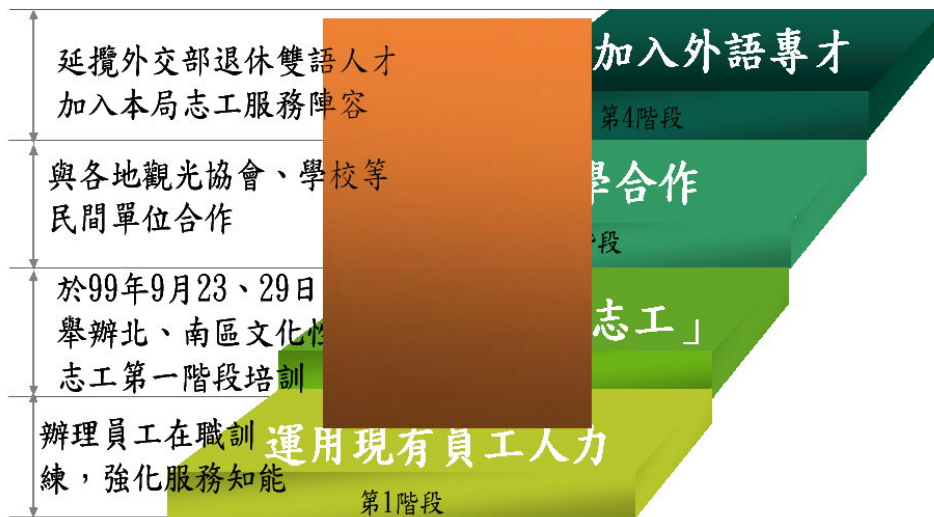
佛光大學志工服務團隊



志工人員協助引導旅客



半線文史室志工解說導覽



【4階段培訓、導入計畫】

(6) 委外辦理地接業務，由 8 人減至 2 人，大幅減輕人力負擔

為使遊程更精緻，服務更高級，並克服人力不足之困境，本局自 99 年 10 月將 2 日遊以上離開車站後之行程，委由立約廠商辦理；透過引進專業旅行社之合格導遊與解說員，讓遊程更精緻活潑。此外，在旅程中立約商之人員亦搭乘同列次列車，協助旅客了解行程內容及相關住宿說明，讓原一趟次約需派出本局 8 名服務人員，減少為每趟次 2 名服務人員，大幅解決員工需求度高及專業度不足問題。

另外，本局與簽約商簽訂之郵輪式列車招商辦理地接業務工作說明書中明確載明：本局郵輪式列車所指派之工作人員(或志工)隨乘服務，該等工作人員於待命等候次日之鐵路

行程，由立約商無償提供當日晚餐、住宿及次日之早餐。從中解決服務人員食宿問題，讓員工無後顧之憂進而刺激員工參與慾望，增加員工服務熱忱，使郵輪服務不再只是工作，而是提供一個與旅客互動的最佳管道。

3. 解決方法

藉由修改本局志工制度要點，讓志工服務更彈性多元，協助本局人力運用安排，減低內部員工工作壓力及時數，而鐵道志工的參與亦增加其接觸鐵道旅遊的機會。此外，與民間、學校單位合作，使本局人力得到妥善應用並增加模仿學習之機會；民間單位從中提高曝光度及學習實作經驗；旅客經專業豐富的導覽獲得更深入的了解及體驗，透過公私協力之方式，創造三方皆贏之局面。

(四) 主動出擊雙向行銷

問題	過去民眾對於百年老店傳統陳舊的印象，如何從中顛覆，再塑企業新形象，使社會大眾了解並認同。
策略運用	A. 車站資源利用 B. 主動出擊，善意回應 C. 發行郵輪專刊、限定商品 D. 主動發布新聞，即時線上公告 E. 媒體正面報導 F. 善用互動式網路平臺 G. 辦理戶外教學小郵輪
解決方法	將企業理念與精神，運用行銷策略的傳達，使企業內部與社會大眾對臺鐵產生一致的認同感與價值觀，提升民眾對此一創新郵輪專案的認知

1. 問題分析

郵輪式列車專案的提出，為本局盼望透過雙核心事業發展，將臺鐵重新定位，期能成為一便捷、旅遊、文化的綠運具並與國際接軌，再創臺鐵新紀元。而過去民眾對於百年老店傳統陳舊的印象，如何從中顛覆並打造懷舊、慢遊、樂活新風潮，需透過行銷策略的傳達，再塑企業新形象，使社會大眾了解並認同。

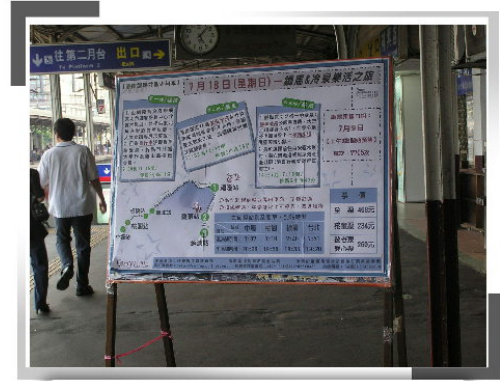
2. 策略運用

(1) 車站資源利用

利用 LED 字幕機、站區張貼公告、發放宣傳簡介、海報等方式宣傳行銷。98、99 年共宣傳達 5,760 筆。



站區張貼郵輪行程公告



自製大型海報看板

(2) 主動出擊，善意回應

鑒於車站與地方關係，站長主動出擊，對地區機關團體進行主動行銷。如宜蘭運務段主動針對銀髮族客群，將郵輪資訊透過傳真方式推廣至臺中縣老人會。另車站亦會針對曾參與之民眾團體主動聯繫，如遠東企業曾洽詢本局郵輪相關事宜，本局除主動回應外並特針對相關團體如家樂福、大潤發等相關公司企業推廣訊息，透過主動出擊之方式，充分與民互動，建立友好橋樑行銷管道。

(3) 發行郵輪專刊、限定商品、套票，舉辦集點換獎活動

針對各趟郵輪發行特色宣傳品，如針對「南迴祕境之旅」發行海洋限定便當、「花東縱谷行程」則設計專屬元氣便當，並發行排汗帽、彩繪車廂、吉祥物造型吸鐵、郵輪列車 T-shirt、



郵輪紀念戳章蓋印處

紙雕模型組、紀念套票等限定商品，吸引旅客參與之動機與欲望。另每半年發行一期郵輪專刊，截至 99 年共發行 3 次，針對不同主題之郵輪行程詳加介紹，並舉辦郵輪集點換禮品活動，鼓勵民眾參與，99 年旅客兌換共 4,375 件，響應十分熱烈。(附件 8：宣傳海報及專屬商品)



(4) 主動發布新聞，即時線上公告

透過新聞的主動發布，並創造議題增加新聞性，行程內容簡介除上傳至本局首頁郵輪專區外，亦上傳至各旅遊網頁行程討論區，另特別安排媒體上車隨團出遊、採訪，讓民眾了解郵輪式列車遊玩方式及最新最夯的郵輪行程，另民眾上網輸入“郵輪式列車”即可立即搜尋 610,700 筆以上之相關資訊。透過官方網頁的即時線上訊息，提供民眾方便且即時的資訊，達到專案宣傳之效果。

(5) 媒體正面報導

面對創新、樂活、Easy 之郵輪式列車旅遊方式，獲多家媒體正面且肯定之支持與報導，從中獲得民眾的了解與認同感。如高雄港都電臺曾於節目中推薦高雄運務段所開行之行程，99 年曙光郵輪式列車開行時，更創電臺與郵輪式列車連線報導之紀錄。



郵輪列車工作人員受媒體採訪



高雄港都電台專訪

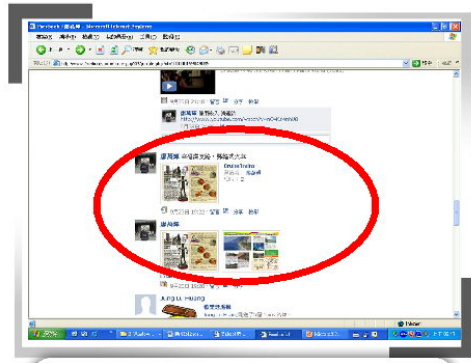
(6) 善用互動式網路平臺

本局積極規劃並推動透過網際網路行銷之服務，藉由整合使用者經驗、服務模式、文宣廣告和行銷機制，企盼達成「連結，無界限」的目標，以致力本局網路行銷經濟之成熟與多樣。

許多互動式平臺之利用，已成為時下最直接快速的宣傳方式，經由互動式網路平臺為載具，進行科技與群眾的對話，如利用 Facebook、噗浪、背包客棧、BBS 等，透過網路社群的力量，將資訊傳遞出去。為此，本局於 98 年 11 月 26、27 日，12 月 1 日等開辦「人脈管理與網路行銷——以 Facebook 為工具」，針對時下最夯的 Facebook 網路平臺系統，開辦行銷課程，盼望透過課程的介紹與操作，讓本局 13,000 名員工皆肩負創新業務行銷之責任與能力，而本局透過人員的培訓與人群傳播的力量，進而引入使用者協同形成一個永續循環且生生不息的創新價值迴路，讓每個人的小訊息都能延伸為大響應。同仁們響應十分熱烈，陸續將本局相關活動訊息發布於 BBS、Facebook、各觀光旅遊資訊介面等。目前本局亦規劃成立郵輪式列車網路社群，透過有系統的管理與建立，讓郵輪式列車行銷更直接且深入。此外，亦規劃辦理各項網路票選活動，透過互動式網路介面，將郵輪式列車活動及相關訊息融入民眾的生活之中。



旅遊網頁介紹郵輪行程



員工將郵輪訊息PO至臉書分享

(7)辦理戶外教學小郵輪

為推展學校鐵道旅遊風氣及提升平日客車乘坐率，於99年1月推展戶外教學小郵輪方案，透過與各中小學聯繫推廣，發展鐵道戶外教學活動新風潮，小朋友可從中學學習、體驗鐵道知識，進而從實際體驗中宣傳郵輪式列車旅遊新玩法。如高雄運務段辦理中小學戶外教學小郵輪，規劃「一日列車長」體驗，並設計小小學習單及有獎徵答活動，除寓教於樂外，更從中達到郵輪鐵道旅遊推廣效果，99年共辦理248列次，營收達139萬2,636元，成效卓著。（附件9：戶外小郵輪實施計畫及成果）

3. 解決方法

透過企業整體形象再塑，將企業理念與精神文化運用行銷策略的傳達使企業內部與社會大眾對臺鐵產生一致的認同感與價值觀，提升民眾對此一創新郵輪專案的認知，進而達到認同並親身參與，從參與中提高對本局的滿意度。

肆、結語

觀光創新服務已納入本局組織變革與再造方案中，希望藉由觀光旅遊等新創業務的導入，使臺鐵能重新恢復成長動能，並藉

此找到轉型發展的定位。

在本局諸多新創業務中，郵輪式列車除了充分運用平日離峰時段的閒置運能，提高載客量及增加營收外，也澈底改變了一般民眾對臺鐵百年老店缺乏創意的刻板印象；另外，此一多元化、客製化的服務，還可讓旅客獲得不同以往的旅遊體驗；旅客所到之處亦直接振興地方產業及觀光事業，達到提振地方產業的附加效益；最後，藉由異業結盟的策略，與其他旅遊業者共同規劃長天期、內容更豐富、服務更優質的行程，更可蓬勃國內觀光旅遊事業，實為具體實現多贏政策之妥善規劃。

未來臺鐵局將持續朝向行程內涵更豐富、服務設備再升級、市場規模再擴大等三大主軸發展，設計包含文化、趣味、民俗、知識等主題性列車，並與其它運具結合（巴士、高鐵、捷運、鐵馬、糖鐵、林鐵），進一步整合場站、運具、票證及資訊功能，建構無縫接駁運輸環境與優質服務，帶動地方繁榮發展，讓臺灣不只是交通便捷，而是透過策略性聯盟及專業、完善的旅遊規劃，以打造最環保的無縫旅遊路線，進而促進交通發展，達成低碳觀光的目標，使該項服務無遠弗屆、生生不息。

附件 1

多元創意行程

附件 1、郵輪式列車開行行程簡介

主題	二天一夜-宜蘭國際童玩&冬山河農庄知性樂活遊				車種	莒光號(彩繪郵輪列車)		
行程日期	99年8月4-5日(三、四)				訂票日期	99年7月26日 上午9時起		
訂票資訊	車次代碼	7681		起站代碼	彰化：149	票價	全票1333元·孩童票888元·敬老·愛心票933元。 套票：含去·回程車票·回程晚餐(便當·礦泉水)及半日遊(礁溪=林美)車資。 ※退票酌收票價1成之退票手續費。 ※訂票成功後，請自行訂房(請參閱置底備註說明)	
				到站代碼	羅東：070			
行程內容	停靠站	到站時刻	開車時刻	停靠時間	景 點 特 色			
(第一天行程)								
	彰化		7:18		乘客陸續登車			
	台中		7:35		乘客陸續登車			
	豐原		7:50		乘客陸續登車			
	福隆	11:15	12:50	1小時35分	東北角遊客服務中心欣賞木雕展、畫展、影片導覽、黃金海岸踏浪或騎乘自行車聽著丟丟噹的樂曲享受於舊山嶺火車隧道遊遊樂趣，騎至隧道南口還可欣賞宜蘭海岸線美麗景色及眺望龜山島。--建議享用福隆便當			
	羅東	13:28			夏日夢土—宜蘭國際童玩藝術節。每年夏天，提供給兒童們一個可以與父母同樂、與朋友同享、與世界文化交朋友的歡樂活動，聚集在台灣宜蘭的冬山河畔親水公園，一起參與這城市最重要的活動。當日夜宿宜蘭縣休閒農業發展協會 (http://ezgo.ilfa.org.tw/tra.php) 等共四個休閒農業園區)(訂票成功後，請自行訂房)			
第二天								
	羅東				民宿-農場體驗、休閒農業區專人導覽及DIY體驗活動並享用休閒農場特色早、午餐(一泊二食)；農場相關體驗活動、費用，視各區業者提供。宜蘭縣休閒農業發展協會 (http://ezgo.ilfa.org.tw/tra.php)。			
			13:25		乘客陸續登車			
	礁溪	13:40	16:50	3小時10分	林美石磐步道是林務局於2005年規劃完成開放的一處森林步道，步道以低海拔森林生態系及「四稜砂岩」石磐景觀為主，步道平緩路線不長，蕨類豐富多樣，沿途大小瀑布頗多，最上層的是石磐瀑布，步道全長約1.7公里。 聞名全台的礁溪溫泉，至湯圍溝溫泉公園享受泡腳樂趣，變換不同溫度泡腳池給辛苦的腳丫子做個足部SPA，或自費前往個人湯屋泡湯，擁有寧靜放鬆的個人空間一解疲勞。			
回程資訊	豐原	20:20	台中	20:34	彰化	20:52		
洽詢電話	※請於上班時間來電，感謝您～				宜蘭運務段		03-9372973轉19	
備註	<p>※ 請注意本次活動票價僅包含本局彰化、羅東指定車次去回票、回程晚餐(便當、礦泉水)及半日遊(礁溪=林美)車資。不包含餐飲住宿、租借、童玩園區門票等相關費用。</p> <p>※ 旅客於本局訂票網站訂得該日之郵輪式列車車票後，須自行訂房；由宜蘭縣休閒農業發展協會 (http://ezgo.ilfa.org.tw/tra.php) 所公告遊玩之區域(羅東溪、中山、天送埭、冬山河等共四個休閒農業園區)，依公告之園區並選定想要住宿、遊玩之區域，點選民宿、房型、體驗活動及價格後，與各該區之業者聯繫或自行選定其他住宿，本局不另安排住宿及餐飲。</p> <p>※ 童玩藝術節門票平日-個人券200元、兒童券150元，免費為115公分以下或6足歲以下(93年7月3日(含)以後出生、身心障礙(憑證)及65歲以上(34年12月31日(含)以前出生)之長者免票(憑證)。相關優惠券或免費優待者及入園購票辦法，請攜帶相關證件依主辦單位認定及查驗！</p> <p>※ 請於19：30前於羅東市區(夜市)享用完美食，自行步行(約20分鐘)至羅東車站取回行李；再由各地住宿業者所提供之接駁工具，接送旅客至各休閒農業園區及住宿地辦理入住。</p> <p>※ 退票酌收票價1成之退票手續費。</p> <p>※ 使用網路訂票旅客，請參閱訂票網站郵輪式列車訂票說明；使用語音訂票旅客，請參閱本局網站「語音操作說明」，以節省購票流程時間。</p> <p>※ 郵輪式列車車票不開放網路付款系統、對號列車自動售票機與郵局取票。</p> <p>◎ 貼心小叮嚀：</p> <p>※ 前往車站週邊景點遊玩時，請注意自身安全，並請考量預留裕餘時間返回車站，以避免不及乘車。</p> <p>※ 本局及國光客運車旅客乘車平安險，僅限於乘車及行車過程中負予平安保險責任，在上述情況以外，建請旅客自行購買旅行平安保險；休閒農業園區之保險由各該區業者提供。</p> <p>※ 騎乘單車、童玩園區遊玩、林美步道健行等戶外活動，請自行衡量體力及注意安全，並請自備遮陽帽、毛巾、礦泉水等。</p>							

附件 1

多元創意行程

主題	南迴祕境之旅				車 種	彩繪莒光						
行程日期	99年8月21日 (星期六)				訂票日期	99年8月12日 上午9時起						
訂票資訊	車次代碼	7741		起站代碼	高雄：185	票價	全票：599元 孩童票：347元 敬老、愛心票：375元					
			到站代碼	台東：004								
行程內容	停靠站	到站時刻	開車時刻	停靠時間	景 點 特 色							
	高雄		07:37		乘客陸續登車							
	鳳山		07:46		乘客陸續登車							
	屏東		08:03		乘客陸續登車							
	竹田	08:16	08:46	30分	體驗客家風情，參觀攝影館、池田一郎文庫，品嚐客家小吃。郵輪列車先至潮州站等候，旅客於竹田站轉搭135次區間車至潮州站換回郵輪列車。							
	潮州	08:23	08:53		乘客轉搭135次區間車抵達後，換回搭乘郵輪列車。							
	枋野	09:41	10:35	54分	祕境小站，一般旅客到不了的站，品味山野風光，須用接駁梯上下車，行動不便之旅客上、下車較難克服，請事先衡量。							
	金崙	11:17	11:25		旅客可自行安排下車旅遊或泡湯，回程時上車即可。							
	太麻里	11:35	11:36		旅客可自行安排旅遊金針山，回程時上車即可。							
	知本	11:47	11:48		旅客自行安排旅遊或泡湯，回程時上車即可。							
	台東	12:05	16:25	4小時 20分鐘	旅客下車旅遊，願自費到琵琶湖旅遊者(車上調查人數)，搭乘鼎東客運前往，亦可自行租借機車自由行。							
	多良	17:15	17:35	20分	懸崖上的祕境小站，已經廢站，唯有郵輪列車旅客可下車欣賞太平洋美景及拍照。							
回程資訊	知本	16:44	太麻里	16:55	金崙	17:08	屏東	19:40	鳳山	20:00	高雄	20:09
	終點站:新左營站20:27											
洽詢電話	07-2351328 請於上班時間來電											
備註	<p>※票價僅包含當日指定車次去回票，(包含去程便當及1瓶飲料)，不含其他車上之餐飲與抵達各站後，前往附近景點之其他交通工具、自行車租借、餐飲、門票等相關費用。</p> <p>※使用網路訂票旅客，請參閱訂票網站郵輪式列車訂票說明；使用語音訂票旅客，請參閱本局網站「語音操作說明」，以節省購票流程時間。</p> <p>※郵輪式列車一律發售指定區間乘車票，旅客可擇當次車指定上下車站上下車，不需另補差額，餘程亦不退費。進入本局訂票系統後，請選擇「車次訂票單程」，除輸入基本資料外，只需輸入去程車次：〈回程車次不需輸入〉及統一起、訖站代碼〈高雄：185、台東：004〉。</p> <p>※郵輪式列車車票不開放網路付款系統、對號列車自動售票機與郵局取票。</p> <p>◎貼心小叮嚀：</p> <p>※本局及花蓮客運旅客乘車平安險，僅限於乘車及行車過程中負與平安保險責任，在上述情況以外請旅客自行購買旅行平安險。</p> <p>※為服務遠地旅客，如於出發前一日或當日需於高雄住宿者，可與本局策略聯盟業者--『高雄市京城飯店』聯繫，07-3119906，憑『郵輪式列車車票』可享房價5折加1成服務費之住宿優惠。京城飯店位於高雄後站，步行1分鐘即可到達。</p>											

附件 1

多元創意行程

主題	迎接曙光~跨年之旅 Taimali Star			車 種	商務列車					
行程日期	98年12月31日~99年1月1日			訂票日期	98年12月22日 上午9時起					
訂票資訊	車次代碼	8865	起站代碼	台北:100	票價	單一票價：1,500元 贈送紀念品及餐點1份				
			到站代碼	太麻里:217						
※郵輪式列車車票不開放網路付款、對號列車自動售票機與郵局取票，敬請見諒。										
行程內容	停靠站	到站時刻	開車時刻	停靠時間	景 點 特 色					
	樹林		22:30		乘客陸續登車					
	板橋		22:38		乘客陸續登車					
	台北		22:51		乘客陸續登車					
	松山		23:00		乘客陸續登車					
	七堵		23:19		乘客陸續登車					
	太麻里	04:48	07:25	2小時 37分鐘	赴『千禧曙光紀念園區』迎接2010年第一道曙光。散步於位在太麻里火車站前「曙光大道」，欣賞碧海藍天景觀優美的海岸線美景，並參觀遊覽「日昇之鄉」~太麻里。(太麻里車站至千禧曙光紀念園區步行約700公尺。)					
	關山	08:30	11:36	3小時 6分鐘	1.參訪廢棄翻新的懷舊景觀站房。(關山舊站房位於關山車站北方100公尺。) 2.遊訪曾獲內政部營建署選為城鄉魅力大獎特優之關山著名景點~親水公園，盡情欣賞湖光山色。(親水公園門票一全票:50元；半票:30元。)(關山車站至親水公園步行約1500公尺。) 3.自費租騎自行車遊覽全台首創關山『環鎮』自行車車道，將東部田園風光盡收眼底。(關山環鎮自行車道全程12公里，騎乘自行車約3小時車程。)					
	池上	11:52	13:43	1小時 51分鐘	遊覽台灣唯一的內陸淡水沼澤地~大坡池風景區，大坡池又名池上大埤，為秀姑巒溪上游舊河道偃塞後之遺跡。拋開城市喧囂，慢步遊覽湖光山色，來趟舒活之旅。(自由用餐)(池上車站至大坡池風景區步行約900公尺。)					
花蓮	16:28	16:48	20分鐘	更換機車頭						
回程資訊	七堵	19:10	松山	19:41	台北	19:50	板橋	20:02	樹林	20:10
洽詢電話	※請於上班時間來電，感謝您~			臺北運務段						
備註	<p>※本次『迎接曙光跨年之旅』商務郵輪式列車全部座位均採單一票價發售。票價:1,500元；並於去程車上贈送每位旅客餐點(茶葉蛋、三明治)及紀念品各1份。</p> <p>※票價僅包含當日指定車次去回票，不包含車上付費餐飲與抵達各站後，前往附近景點之其他交通工具、餐飲、門票等相關費用。</p> <p>※使用網路訂票旅客，請參閱訂票網站郵輪式列車訂票說明；使用語音訂票旅客，請參閱本局網站「語音操作說明」，以節省購票流程時間。</p> <p>※郵輪式列車車票不開放網路付款系統、對號列車自動售票機與郵局取票。</p> <p>※郵輪式列車一律發售指定區間乘車票，旅客可擇當次車指定上下車站上下車，不需另補差額，餘程亦不退費。</p> <p>※採取自由行旅客請考量預留餘裕時間返回車站，以避免不及乘車。</p> <p>※抵達太麻里時為清晨時分，『千禧曙光紀念園區』位於海邊，清晨天冷風大，請旅客注意保暖及防風。</p>									

1

旅客諮詢案件				
諮詢 資料	案件編號	0001-1004-00260	諮詢日期	2010/04/13
	諮詢主類別	旅遊	諮詢次類別	郵輪式列車
	諮詢者	平		
	主旨	六月花蓮郵輪式列車		
	內容	您好。我是來自馬來西亞的，想請問6月4日到6月8日之間可有台北到花蓮的郵輪式列車？真希望這段期間會有列車。		

馬來西亞旅客特地來函詢問郵輪式列車行程，期盼在其來臺期間體驗不一樣的鐵路旅遊

2

旅客諮詢案件				
諮詢 資料	案件編號	0001-1001-00320	諮詢日期	2010/01/19
	諮詢主類別	旅遊	諮詢次類別	郵輪式列車
	諮詢者	吳偉萌		
	主旨	行程內容之建議		
	內容	<p>我們已經參與2次郵輪式列車之旅，在此先感謝台鐵推出郵輪式列車的方案，讓我在不用煩惱開車塞車的狀況下，輕鬆愉快的帶著親友朋們出遊，也感謝車上的工作人員、列車長、警察人員等親切的服務，讓我們有個美好的假期之旅。但，對於12/17 宜蘭運務段所主辦的“花東悠遊行及林場文化之旅”行程提出幾點小小建議，供一貴單位參考：</p> <p>1. 關於用餐部份 是否可提供台鐵便當供遊客車上訂購，於車上用餐也可以減少用餐時間及增加遊玩景點停留時間。 (這次很感謝工作人員及列車長的幫忙，幫我們訂台鐵便當，要不然還真不知要去那裡用餐，因為花火車站，真的，有點偏僻，就算要停也停在夜市嘛。>_<~)</p> <p>2. 關於景點停留時間 我可以理解旅遊規劃人員的用心，想讓大家能多走走看看，所以多安排了幾個景點，但，每個景點車距半小時，停留半小時，說句難聽點的，人真多的話，這樣的停留時間，大概真的只能下車尿尿了，相信嗎？美麗的林田山居然只停了半小時，而這樣的行程，讓大家停留最久的地方是，花蓮火車站(約1.5hr)間，可理解因沒有供餐所以停留較久讓大家自由用餐或是購買伴手禮，但，也請考量一下地區性好嘛，花火附近的確有很多名產店，家人也很開心的推動地方產業經濟，但，花火真的沒有什麼地方可以用餐啊。 (千萬別跟我說旁的小吃店啊，這會破壞我對這次旅程的好印象，極呼~在地美食也是很重要的啊~還好我們有訂到好吃的台鐵便當) >_<~</p> <p>以上是雖是我們對於此次行程的小小建議，期望能在企畫人員在安排各項行程時，可以有所幫助。 此次活動 東、本</p>		

旅客感謝郵輪式列車服務人員的協助，並希望郵輪式列車這麼好的創意能一直舉辦下去，另特別從其體驗中建議本局提供便當代訂服務，及對各景點的停留時間提出建議。

3

旅客諮詢案件				
諮詢 資料	案件編號	0001-1004-00476	諮詢日期	2010/04/25
	諮詢主類別	旅遊	諮詢次類別	郵輪式列車
	諮詢者	陳翔婷		
	主旨	六月班級出遊行程		
	內容	想請問您,提供旅客參考的檔案中,六月19的行程:南迴祕境探索是只能限當日嗎?其他時間是否也有此活動? 希望在六月初班級一起旅遊,南迴祕境探索很有吸引力! 謝謝!		

南迴祕境之旅很有吸引力,希望 6 月初亦能有此行程。

4

請為民服務中心 郵輪部 敬啟

期盼台鐵特駛郵輪一日遊,請增加日數試辦可否恭請鑒核。

貴公司特駛郵輪觀光環島一日遊,使予一般乘客大眾安全舒適獲得好評。老朽曾經參加四次深刻良好。道遊(工作人員)服務週全極度滿意。特修才楮感念之意。車上周遭大眾之乖客優質品格,互助互助,親切周詳。值得慶幸喝彩。賦予受惠良多。因而執筆草率建言。方略於後,謹每月增加一、二次行駛 1. 兩天一夜 2. 三天兩夜 3. 四天三夜,觀光列車環島賞遊,舒適郵輪火車,度過寂寞晚年慰藉心靈也。企盼美夢成真,美麗風光,懇祈貴公司策劃愛心賜顧。

老邁生活,興盛國營事業盈利根基。助益國計民生,富國裕民也。專此尺素、奉候、恭祝春祺。

彰化

旅客表示曾 4 次參加郵輪式列車行程,印象深刻良好,期盼能增駛 2 天 1 夜、3 天 2 夜等多日行程。

附件 3

各媒體爭相報導

附件 3、各媒體報導

媒體名稱	日期	報導標題
7-WATCH 旅遊雜誌	98 年 05 月	郵輪式列車全台玩透透
人間福報	99 年 05 月 15 日	另類火車遊- 郵輪式列車
聯合報	97 年 08 月 02 日	郵輪式列車 邀你站站下車玩
	97 年 11 月 04 日	郵輪式列車 5 種新玩法
	97 年 12 月 06 日	郵輪式列車叫座 再添六行程
	99 年 06 月 01 日	郵輪式列車覽勝 班班客滿
聯合晚報	97 年 12 月 05 日	郵輪式列車開到平溪 集集
	97 年 09 月 15 日	臺鐵郵輪式列車 朝常態化營運
自由時報	97 年 09 月 18 日	臺鐵局郵輪式列車 920 推秘境新探索
	97 年 10 月 20 日	臺鐵郵輪列車 加開瑞穗泡湯專車
	98 年 05 月 15 日	郵輪班班滿 旅客期待行程更精采
	99 年 02 月 09 日	郵輪式列車 載你追逐節慶去
更生日報	97 年 08 月 11 日	臺鐵開辦郵輪式觀光列車
	98 年 01 月 01 日	全新彩繪列車 今首航花蓮
	98 年 07 月 30 日	郵輪式列車 旅遊行程推陳出新
中國時報	97 年 09 月 15 日	南迴郵輪式列車 秘境車站吸客
	98 年 03 月 26 日	臺鐵郵輪式列車 KO 環島之星
	98 年 12 月 21 日	臺鐵耶誕七婆婆 導覽遊宜蘭
	98 年 02 月 04 日	邀 25 對情侶遊山海線 情人節彩繪列車明報名
中華日報	97 年 08 月 14 日	臺鐵郵輪式觀光列車 供不應求
	97 年 08 月 20 日	首航宜蘭 臺鐵郵輪式列車爆滿
新生日報	97 年 10 月 26 日	溫泉美食嘉年華 套裝行程任你選
	97 年 12 月 05 日	配合「吃縱谷好米 賞原住民文化」活動 臺鐵開北花郵輪式列車
	97 年 12 月 16 日	臺鐵郵輪式列車 向公益團體招手
	98 年 01 月 18 日	搭郵輪式列車買 鮮魚讚!
	98 年 01 月 25 日	郵輪式列車讓你邊走邊玩
	98 年 05 月 14 日	郵輪式列車之旅 CK124 帶路
臺灣新生報	98 年 06 月 18 日	郵輪式列車 帶你去拜拜!
	97 年 12 月 24 日	北宜郵輪列車 重享小姐服務
少年晨報	98 年 02 月 12 日	搭郵輪式列車 宜蘭看燈會
	98 年 04 月 21 日	臺鐵郵輪新玩法 丟丟噹山海行
	98 年 05 月 01 日	疼愛媽咪 臺鐵推搭火車去旅行
臺灣時報	97 年 08 月 26 日	臺鐵郵輪式觀光列車 座無虛席

※限於版面，只提供部分報導情形



台鐵122歲 百年火車吸睛

【本報記者王怡宏報導】台鐵為慶祝成立一百二十二年，特別推出「百年火車」系列，吸引大批鐵道迷前往參觀。圖為台鐵122號蒸汽火車在台中車站發車，吸引眾多民眾圍觀拍照。

【本報記者王怡宏報導】台鐵為慶祝成立一百二十二年，特別推出「百年火車」系列，吸引大批鐵道迷前往參觀。圖為台鐵122號蒸汽火車在台中車站發車，吸引眾多民眾圍觀拍照。

鐵路節122周年慶

爺牽孫 蒸汽火車頭懷舊旅

【記者黃宏璣、游毅昇、連穎報導】「嗚嗚」聲響中，一輛歷史悠久的台鐵CK124號蒸汽火車頭，昨天牽引著台鐵僅存的三輛「光華號」，搭載一百六十名遊客，從台中駛往海線，慶祝一百二十二年鐵路節。

「來了、來了！」上午九時廿分，蒸汽機車鳴笛進入台中車站，伴隨白色蒸汽，現場歡呼聲此起彼落。站長張耀榮，拍下老火車的風采。站長張耀榮，拍下老火車的風采。站長張耀榮，拍下老火車的風采。

小叮噠列車 重出江湖

馬蹄君、鄭不離、連穎報導
慶祝台鐵122周年鐵路節，消失十一年的「光華號」柴油客車與國寶級CK124蒸汽火車合組成十足夢幻的小叮噠列車，昨天上午從彰化開出經過台中到豐原站，昨天上午從彰化開出經過台中到豐原站，昨天上午從彰化開出經過台中到豐原站。

7-WATCH 49元
魅力新體驗 桃園縣
花小錢 全台玩透透
幸福巴士
郵輪式列車
捷運單車
開車

附件 4、臺灣鐵路管理局郵輪式列車旅客滿意度調查

調查期間：中華民國__年__月__日

親愛的旅客您好：

臺鐵局感謝您搭乘郵輪式列車，為瞭解您對本列車所提供各項服務之看法，特舉辦本項調查，您的寶貴意見將是臺鐵進步的動力，謝謝您的合作並祝旅途愉快！

一、您的基本資料：

1. 性別： (1) 男 (2) 女
2. 年齡： (1) 未滿 20 歲 (2) 20~29 歲 (3) 30~39 歲 (4) 40~49 歲 (5) 50~59 歲 (6) 60 歲及以上
3. 教育程度： (1) 國(初)中及以下 (2) 高中(職) (3) 大學(專) (4) 研究所及以上
4. 主要職業： (1) 農林漁牧 (2) 工商業 (3) 軍公教 (4) 服務業 (5) 學生
 (6) 家管 (7) 退休 (8) 其他_____

二、您參加過本局郵輪式列車活動次數為：

- (1) 第 1 次 (2) 第 2 次 (3) 第 3 次 (4) 3 次以上

三、您從何種管道得知本局郵輪式列車相關訊息？(可複選)

- (1) 電視新聞 (2) 報紙 (3) 臺鐵網站 (4) 相關網站 (5) 車站公告
 (6) 親友告知 (7) 其他_____

四、您對郵輪式列車之滿意程度：

	非常滿意	還算滿意	不太滿意	非常不滿意	無意見
1. 臺鐵局規劃郵輪式列車之作法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 行程資訊取得之方便性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 訂票及購票之便利性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 列車行程及時刻之安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 服務人員之服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 餐飲服務情形	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 導覽內容及表達清晰度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 車廂及廁所清潔	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 上下車之乘車引導	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 郵輪式列車整體滿意程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

五、建議事項：(您對郵輪式列車有任何寶貴意見，如停靠車站，或需提供何種服務)

台鐵通訊

97.9

郵輪式觀光列車 高雄段首航記實



高雄運務段 劉國斌

經過將近2個月審慎的籌畫與準備，高雄運務段的郵輪式列車終於在8月23日啓航。首航典禮在南台灣溫暖的陽光下於7時30分展開序幕。典禮開始前由「客家鄉音樂」演唱2首客家民謠及4位原住民歌唱老師所演唱的山地歌曲進行暖場，悅耳動聽的客家民謠和如天籟般的山地歌曲先為首航注入一股優雅的文化氣息，許多長官、貴賓及媒體記者蒞臨，更增添典禮不少光彩，由高雄市政府副市長陳凱凌副秘書長、黃昭順委員服務處吳主任、徐副局長、本段朱段長及高雄站顏站長一起推動啓航桿，在震盪的音樂及吶喊聲中完成啓航儀式。

園區，本次爲了要服務郵輪式列車的旅客，我們特別請商竹田站文化協會覽員，爲專列的旅客作批及各館區的導覽。

竹田參訪後到達第個特別景點「枋野站」

枋野站是號誌站不辦理旅客業務，此次專程停靠因此先準備接駁梯供旅客上下車，所有工作人員小心扶持旅客，務使旅客安全開心地欣賞翠綠山景，飽覽山景及出山洞之景觀後，列車繼續往前，接下來停靠

98.1

台鐵耶誕 七婆婆 導覽遊宜蘭

許邦彥



行，在經過宜蘭石城與大里間，時速20公里慢行，欣賞麗太平洋及特殊海蝕平台等質景觀。

中午時，車行到宜蘭站停留111分鐘，旅客下車遊逛丟銅廣場、紅磚屋等景點品嚐宜蘭美食後，在原站上返航，夏天會到蘇澳站泡冷泉，現在是冬季，則停靠礁石站120分鐘，泡溫泉去，晚上6時50分回到台北站。「讓你們看到年輕台鐵新風貌！」「耶誕七婆婆」平均年齡不到30歲，平常分別在蘇澳站、羅東站、頭城站、運務段本部

台鐵推出郵輪式列車，搭火車遊，每月一航次，造成轟動。運務段12月以耶誕爲主題，爲業迎賓，在耶誕列車上，有7名般生的女員工，組成「耶誕七

98.1

郵輪旅遊列車」記行

豐原站站長 林景山

民眾觀光旅遊緩地球日益對學校及民道旅遊，利透過參加者交通工具及俗文化、鐵原站自97年

民眾旅遊時，將風土文化觀念傳承給學生及民眾，進而使參加者能影響同儕、家長及親友等，一起參與鐵道文化觀光活動，促進中台灣觀光發展。一方面使旅途本身具環保教育，宣導減碳活動，另一方面希望能創造學生及民眾安全旅行的運作模式。

靜態講解及識台灣鐵道解中台灣在化特色，期戶外教學及



阿福號新埔站停留

求：全程單一鐵道運具，安全可靠。行程規劃如站，豐原一苗栗間沿途介紹橋樑、隧道等美景首博物館並專人導覽解說【參觀時間約1小時30分

99.7

舊山線 好久不見

沈憶芬

舊山線自民國87年(1998年)9月23日停駛至今年(2010年)6月5日復駛，沉寂近12年，雖然地方與政府長年來一直計劃要讓舊山線從三義到后里路段能夠復駛，但這些年間，卻遭遇了不少問題與困難，例如：經費不足，維護難度及復駛成本高等，讓舊山線復駛的夢想了多年。



首航的舊泰安站慶典

家小村鎮熱鬧了起來。

6月5日復駛首航，苗栗縣政府及臺中縣政府於三義、泰安站內張燈結綵，以及辦理熱鬧的慶祝儀式，熱情隆重的氣氛像是在迎接歸寧的新嫁娘。



人山人海的勝興站 99.06.05首航 沈憶芬攝

從分享中傳承

臺鐵於 97 年 8 月份開始首創郵輪式列車以來，已經邁入第 2 年了，97 年剛考進臺鐵，也因為這一批新的生力軍被編入工作人員讓這項創新業務更有活力與朝氣，但初期大家對於郵輪列車還不太熟悉都戰戰兢兢，記得在首航的前幾天段長親自帶領我們到各停靠景點踏勘，將旅遊動線走過一遍並講述當日工作重點，讓緊張的我們總算有點概念，並在首航開出紅盤獲得旅客熱烈支持。

在擔任郵輪式列車服務人員的過程學習到很多，從剛開始不通順的自我介紹到現在可以侃侃而談各地好玩的景點，在一次又一次的不斷磨練中已經不害怕面對旅客，反而在遇到多次搭乘的郵輪迷就像是遇到好友一般聊不停，而他們也會給我們許多不同的建議。其實不管是前置籌劃或當日執行的過程中常遇有意想不到的難題，例如旅遊景點瓶頸、主辦單位臨時取消活動等等，或許難題就是讓我們進步的原動力吧，我們不斷開發新景點並結合當地客運接駁讓旅客不再只是侷限於徒步可到達景點，配合當地政府的年度活動吸引更多旅客搭乘，在每次前置會議中不斷討論有可能會有問題的地方，從錯誤瓶頸中創新尋求更好的旅遊規劃及服務，也在不定期的檢討會中，領隊及隊員們分享著帶郵輪式列車的心得感想，也讓新進的工作同仁能在分享中得到經驗的傳承與累積，讓我們可以將這項創新業務發揮的更好。

郵輪式列車小組籌劃人員 宜蘭運務段 王宏良

附件 6

員工成長是服務品質提升的原動力

旅客肯定 成就服務

臺鐵自 97 年 8 月份開行郵輪式列車以來，各運務段無不積極推動，初期對郵輪列車業務不甚瞭解，摸索一段時間後，才漸入佳境。

配合臺灣節氣規畫郵輪行程還必須遷就車站周邊景點，冬天泡溫泉、夏天泡冷泉，氣候是否適合騎鐵馬？全都是問題，有的旅客甚至抱怨「怎麼去過了還要再去？」、「每次去的地方都一樣。」，說真的，一日遊受限於車站周邊景點，還真不好規劃，在臺灣又是周休 2 日，寒暑假期間非假日還有旅客願意搭郵輪去玩，平常期間非得在星期六、日才有旅客願意訂票去玩，所以為了客源，除了安排在星期六、日辦理郵輪列車活動外，還要主動配合車站週邊景點開園或民俗慶典活動，以招徠客源。有沒有客源一直是本段最擔心的問題，如果一趟郵輪列車開出去，只載少數幾位旅客，對本局而言實在虧損太多，因為郵輪列車活動為去回程，去回程都必須各派一組司機員、車長、餐旅服務員、清潔工，再加上運轉調度及車站派出之工作人員，一趟郵輪列車臺鐵所付出之成本非常多，因此如何安排好的行程才能爭取到足夠的客源就是最該努力的地方。本段成立推動小組，請車站協助拜訪機關、學校、社區，透過車站員工人脈積極招攬，成效不錯。

開行郵輪列車，一般民眾的感覺有好有壞，但經過車上問卷調查的結果，旅客滿意度頗高，除了規劃的行程旅客喜歡外，事先周詳的準備及聯絡，詳細的播音及解說，隨車工作人員親切的服務態度與精神，都是獲得旅客肯定與滿意的主要原因，因有旅客滿意的加持，這就是開行郵輪列車最大的成就感。

員工知能的教育與成長是由與旅客不斷的接觸與服務中吸收新的知識與經驗，郵輪列車工作人員參與車上服務、解說，由生澀到熟悉，不斷自我學習，回到車站服務，產生良好學習效果，這種不同層面的服務學習，在傳統鐵路以前的車上餐旅服務人員類似，但在郵輪服務過程充滿旅遊歡樂，總是較為生動活潑，整個工作過程很充實，不會無聊，只要參加過的員工都還會再想參與。

員工成長是服務品質提升的原動力

我跑郵輪式列車

記得那天在服務台幫忙，剛為旅客兌換零錢，轉身要回票房時，站長剛好站在旁邊，一句：「有沒有興趣當解說員？」我愣了一下，回答：「我可以嗎？」結果站長又一句：「試試看啊！」。就這樣開始了兩年多的郵輪式列車解說員的日子！

回到票房，問同事「解說員」要做甚麼？要說些什麼？直到站長拿了一些資料給我，看完後我就傻眼了，是關於臺灣鐵路的歷史！在進鐵路之前，我是會「坐火車」；進鐵路之後，我學會了「賣車票」。但是關於臺灣鐵路的事情，我這個菜鳥實在是一無所知。「這個資料要看看就好還是要背起來？」我心裡這麼想。此時的我已經有點打退堂鼓的念頭了，但是又已經答應站長，真的很猶豫！想了又想，這是一個挑戰自己的機會，又可以多了解臺灣鐵路的歷史，也很不錯啊！於是展開了一連串對自己的訓練。上班時，站長會對我解說資料的內容；下班後，也會利用時間背誦、反覆的練習。

97年8月—郵輪式列車首航「山海線一日遊」。上陣的日子終於到了，我被分配到1車（林主任特地安排，因1車座位數比較少）。在工作人員們迎接下，旅客由各停靠站熱熱鬧鬧、開開心心地上車，爆滿的車廂，我深深吸了一口氣：「各位郵輪式的貴賓大家早，歡迎大家來搭乘郵輪式列車…」開始了我的解說的日子。記得那天頭上戴著小蜜蜂，嘴巴一邊發抖、一邊吐出一串串生澀的字句、而腳下也是一直抖抖抖，怎麼都停不下來，心臟都快跳出來了！到了下午回程時，心裡想：「糟糕了！早上把資料都說完了，接下來要說什麼？」突然間看到車廂門邊的平交道安全海報，靈機一動，就開始為旅客作鐵安講習和教旅客購票、退換票的知識，將我的專業以及臺鐵最新措施帶給大家，沒想到獲得大家的共鳴，每個人都急著提問問題，此時我才知道一般人真的對如何訂票、取票、購票…等，一知半解，而且有很多人都有十年、甚至二十年以上沒坐過火車，所以他們來搭郵輪式列車都非常高興而期待。下車前，他們送給我最熱烈的掌聲，很開心、也很感動。從此，很多人都成了郵輪式列車的常客！

跑郵輪式列車是一件很快樂、也很辛苦的一件事。風吹、日曬、雨淋！是一件我從來也沒有想過會做的事，其中的甘苦，只有參與的工作人員才能體會。尤其在車上，我們都希望能得到旅客的肯定和鼓勵，有時候我們會得到正面的反應；有時候卻是相反的。記得平溪線首航，那天下著大雨，不管是撐傘或是穿雨衣，所有人都被雨淋得

下半身都溼答答的。回到車上，車廂內的茶水是熱騰騰的薑母茶，旅客們喝著薑母茶，滿臉笑意，再加上工作人員貼心的問候、調整冷氣溫度…等等的關心，讓下著滂沱大雨的掃興感覺完全拋在腦後，工作人員們也就鬆了一口氣，繼續一路上陪旅客吃便當、聊天、說笑話，雖然我們的褲管、鞋子也都全溼了！

而像福隆、鶯歌及左營的行程都會行經車速較快的路口，此時工作人員也負責交管，常常都得在大太陽底下維護旅客的安全，雖然辛苦，但是看到旅客安全通過並給予一句「辛苦了！」，我們的努力是被肯定的！有一次，有三對兄弟檔，夫妻帶著媽媽來，那次我用國語介紹了一次行程表，也用台語再講了一次，結果那三個媳婦特地謝謝我，因為她們的婆婆聽不懂國語，從此我才意會到，其實車上有很多都是上了年紀的阿公、阿嬤，所以我就會國台語參雜，解說我想要表達的內容，雖然有時台語講得很不「輪轉」！而在車上當然不可能獲得每一個人的認同，常常也是會有部分旅客會抱怨天氣太熱、走好久、笑話不好笑…，但是我們真的很努力了，希望大家能給我們多一點鼓勵。

兩年來，帶著旅客們南征北討，無論是山海線、平溪線、福隆礁溪、瑞芳九份、新竹鶯歌、福隆蘇澳、永保安康等，都獲得很大迴響（而且每次上車，都會有旅客們請吃餅乾水果，超貼心的！）對我來說，這個挑戰我做到了，我成長了。最重要的，我得到了很多好朋友、好同事、好夥伴！感謝站長和這些好夥伴們，這些日子以來對我的幫助和鼓勵，就讓我們一起努力做好每一件事，加油！

郵輪式列車小組人員 臺中運務段 彰化站陳奉妮

我對郵輪式列車工作的體會

郵輪式列車開行至今已經 2 年，從最早的試辦開行 2 趟，到現在的每月有多趟的常態運行。由最早的復興車廂到目前的莒光彩繪車廂，所有的進展充分顯現出鐵路局已經要改變，會去聆聽民眾的需求。

而我從郵輪式列車車上工作人員，轉變為運務段的郵輪式列車負責人；由聽命行事到全權統籌規劃及協調，其過程中的辛苦及壓力，事後回想，讓人深深感到『壓力是創造成果的泉源』。我的心路成長歷程有下列幾項，可以與各位分享。

一、服務的滿意要求是沒有盡頭的

旅客的要求千奇百怪，有些受限於法令，無法達成；有些沒有前例可循。但讓旅客達到滿意，是郵輪式列車的軟功夫。所以，我們協調了鼎東客運來載運郵輪式列車旅客到琵琶湖森林公園旅遊，而且將複雜的付費問題簡單化，達到鐵路、公車、旅客三贏的局面。

二、堅持是必須

工作上的基本堅持是必須，與外單位的協調工作，面對無止盡的索求，最後的堅持是一定要堅守的。因為客戶要求優惠減價、行點安排等，若沒有堅持，就容易被牽著鼻子走，到時工作也沒法子順利進行。尤其對於外面的略施小惠的計倆，除了要有勇於直接拒絕的氣勢，更要有不怕業績流失的勇氣。

三、低頭的人得到更多

因為業績長紅，座位有限，當然會有人認為我做這個工作的好處多多。但，郵輪式列車工作是一個整體的服務，絕不是個人的表演秀。因為工作人員需求眾多，但要求「常日班員工」犧牲例假日，甚至在年節期間出勤，就不是「補休」二字可以打發。放低姿態，做好平日的人際關係，讓參予的員工得到工作時的樂趣，自己掏腰包請大家吃東西，讓人情做為工作的動力，這是比較容易的辦法。

從事郵輪式列車的服務及規劃工作，讓我增加面對問題、解決困難的能力；對鐵路局各單位運作方式的大略了解；外面單位(旅行社、社團)的需求及經營方式；旅客想要輕鬆旅遊的心情，這項業務雖然尚有多項未能克服的困難點，但我個人的

成長是明顯而有效的。

郵輪式列車小組籌劃人員 高雄運務段 劉國斌

附件 6

員工成長是服務品質提升的原動力

化危機為轉機 團隊合作大躍進

97 年特考進入臺鐵局，在初期車站實習階段，一個偶然機會讓我參與郵輪式列車首航〈花蓮=關山〉值乘隨車服務的工作，這個經驗對於當時剛進臺鐵工作的我，既新奇又好玩，回想起當時熱鬧非凡的場景，真是盛況空前。雖然只是短短半日遊的時間，看到旅客玩得如此開心，讓我對郵輪式列車留下很深刻的印象。

99 年三月底自花蓮站轉調花蓮運務段業務室並接辦郵輪式列車的業務，在這四個多月的期間，很感謝主管與同事們的指導與協助，但因郵輪式列車業務是持續不斷的進行，對於缺乏實務經驗的新手而言，實在有著箭在懸上，不得不發的壓力，也因為如此，必須強迫自己用比較短的時間快速吸收郵輪式列車相關的知識與執行細節，以加速學習成長時間。

這段日子裡，藉由實際參與郵輪式列車的行程，讓我有著不同深刻的體驗，雖然每天有各個新的事物等著我去摸索與學習，雖是辛苦，卻也一步步磨練我的心志及毅力，這算是給我最好的一項挑戰。

凡事起頭難，想學會的事情，挫折與練習都是必經的過程，自接辦郵輪式列車業務以來，收穫最大莫過於許多第一次的參與所帶給我成長和震撼；如第一次開辦兩天一夜、第一次賞螢及第一次泛舟郵輪…等等，這些過程都讓我學習到有別以往工作經歷外，對於「旅遊」，有了更深一層的認識；看似簡單的旅遊規劃工作，繁複的細節，如何把它做好，卻得實實在在花上一番功夫。旅遊行程的規劃是郵輪式列車成敗的關鍵之一，由於每個人對於旅遊的要求各有不同，如何站在平衡點上，規畫吸引旅客體驗不一樣的火車之旅，則是規劃人員必須用心竭慮。再者，日期排定、行程點排點、外單位的溝通協調、行銷宣傳及具默契的團隊，每個執行力細節，環環相扣，都攸關行程規劃的成敗。一個良好的組織不只是單單靠自己來獨撐大局，而是需要整個組織團隊共同合作與協調，工作夥伴們的相互分工及合作，發揮個人的專才，事情雖然眾多，但那種和大家一塊努力所得來的成就，是多麼值得喝采及感動的。

除此之外，更重要的收穫是從中可培養突發狀況時應有的警覺性及基本應變能力；突發狀況處處存在，因此如何設法盡量降低危機的衝擊，轉危為安，從各種危機

中發現錯誤，進而矯正錯誤，以強化未來危機處理的能力與機制，便能為下次行程奠下更穩固的規劃基石。

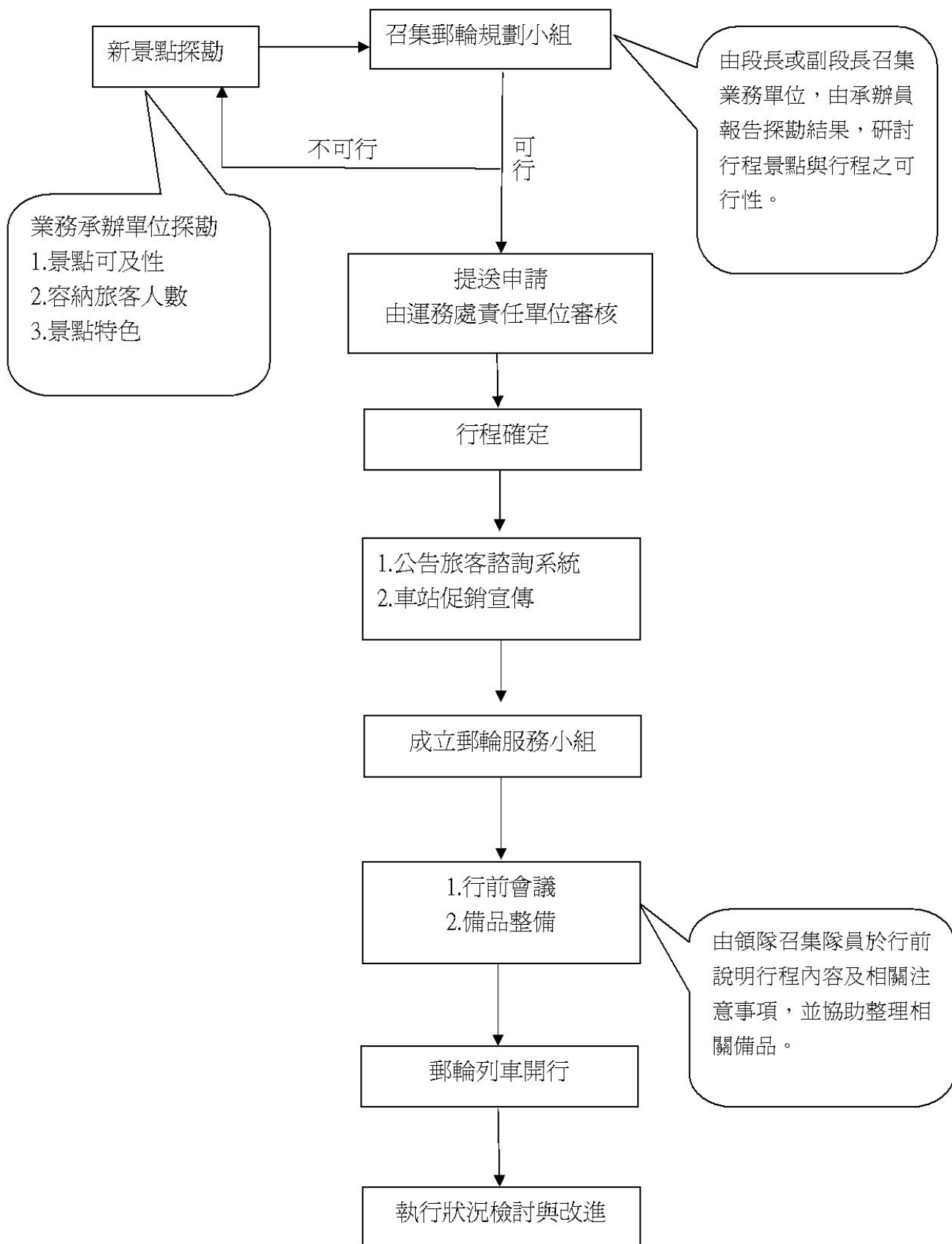
附件 7

郵輪式列車小組籌劃人員 花蓮運務段 鐘燕文

統一流程

完美呈現

附件 7、郵輪式列車開行作業流程圖

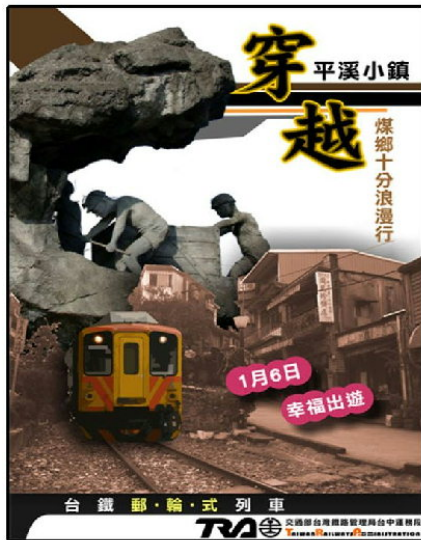


附件 8

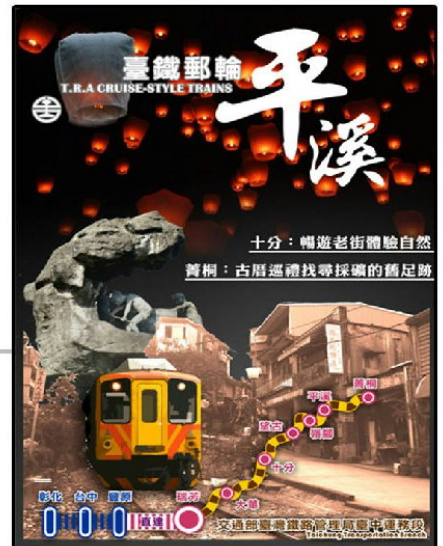
專屬商品
魅力郵輪

附件 8、郵輪式列車宣傳海報與專屬商品

海報



戀戀平溪
鐵道之旅



珍愛媽媽
永保安康
感恩列車



蒸愛台鐵
CK124
山海郵輪
VIP 之旅



停靠站
旅遊資訊



導覽手冊



附件 8

專屬商品
魅力郵輪

商品



琉璃紙鎮



環保袋



紀念票



手工紙繡



鑰匙圈



造型塑膠杯



紙雕模型組



帽子

附件 9

推展鐵道戶外教學
提升平日客座率

附件 9、戶外教學小郵輪實施計畫及成果

鐵道遊學系列—巡驛·尋憶

一、緣起：

近鄉土，認識我們的母親『臺灣』。身為四、五、六年級生的父母，因時代背景因素，無法從課本中深度認識自己的鄉土，傾聽屬於自己成長土地的故事。今日我們希望，我們的下一代可以從小扎根認識臺灣，結合學校教育課程，充實校外教學，帶領同學實地探索歷史、地理、人文、地方習俗，讓社會課本變成故事書，進而達到文化傳承之目的。

在人們的空間記憶中，火車站是所有公共建築中令人印象最深刻的地方，它不僅是城市的門戶、都市的地標，更是充滿共同記憶的地方。

為配合學校戶外教學，貫徹政府低碳政策，減緩地球日益嚴重的暖化現象，特別規劃「鐵道遊學系列—巡驛·尋憶」針對學校，利用鐵道至戶外教學，透過靜態講解及動態導覽解說方式讓參予學生親身體驗了解，深入認知臺灣的交通工具及建設，進而瞭解各地方的風俗文化、鐵道美麗景點與產業特色。

二、主旨：

- (一) 落實『戶外教學』活動，而非只是有戶外之名，無教學之實。
- (二) 運用平實解說技巧，深入探索人文、歷史、地理、自然生態。
- (三) 設計「課外教學學習單」，於活動中介紹鐵路設備功能及鐵路交通安全宣導，並以有獎問答方式（獎品由本局提供）與參與學生互動帶動活動，加深學生對鐵道文化及鐵道事務認知，進而達到戶外教學目的。
- (四) 結合在地既有的文化資產，規劃導覽，並將豐富的文化資源產業化，以繁榮地方，為居民帶來實質的經濟效益。
- (五) 透過先民的開發過程與鐵道的發展，周詳規劃旅遊景點，實際落實在地文化，進行文化扎根，讓同學從旅遊中了解讀書之樂趣。

三、運輸載具與參加人數：

參與對象：國中小學同學以班級為單位。

(一) EMU500 型 4 節或 EMU600 型 4 節 (視本局列車運能彈性安排配合)。每梯次 6 個班級，學員 240 人(包含愛心媽媽與老師)。

(二) 郵輪列車編組。每梯次 7 個班級，學員 280 人(包含愛心媽媽與老師)。

四、活動日期：週一至周五，非國定假日之日期。

五、為增加學習樂趣與效果：

(一) 提供列車長制帽 (男、女各 1 頂) 供參加學員穿戴體驗並拍照留念。

(二) 有獎徵答，提供紀念小物(如：撲克牌、郵輪式列車紀念品)與參加學員進行互動。

(三) 提供學習單讓參加學員對於鐵道常識、文化與平交道安全宣導能加深印象並豐富行程內容。

六、行程景點一覽表：以臺中運務段行程為例(活動行程可彈性安排)

站名	列車到開時刻	參觀景點	停留時間	協辦單位
彰化站 臺中站 豐原站	08：10 開 08：27 08：41	旅客上車	各停 2 分	彰化站 臺中站 豐原站
后里~苗栗間	08：48 09：16	介紹山線沿途橋樑、隧道等景色。		工作人員
泰安隧道北 端起 K171+500 至 三泰隧道口 南端 k167+900		介紹全臺鐵離地面最高之車站， 欣賞泰安十景	列車降低 速度-約 50km/hr	工作人員
苗栗站	09：16 10：26	苗栗鐵道博物館，參觀各式老火 車、投煤練習場。	70 分	苗栗站 苗栗機務分 駐所
竹南站	10：41 11：00	列車折返調車-調車秀	19 分	竹南站
龍港~白沙屯	11：18 11：34	海岸風景、風力發電特殊景色。	列車降低 速度-約 50km/hr	工作人員
新埔站	11：37 12：14	親臨小巧可愛的新埔木造車站， 海邊看海照相。	37 分	新埔站

通霄站	12：20 12：22	(臺鐵便當送交車上)	2分	通霄站 臺中鐵路餐廳
大甲站	12：38 14：10	參觀大甲媽祖廟、品嚐著名的芋頭酥與奶油酥餅、旅客用午餐	92分	大甲站
追分站	14：48 15：18	參訪獨特結構木造車站、購買「追分成功」紀念車票、蓋紀念戳章	30分	追分站
彰化站	15：27 到 16：35 開	參觀彰化機務段扇形車庫、CK101、CK124 蒸氣火車	68分	彰化站 彰化機務段
臺中站	16：52 到	旅客下車返家	1分	工作人員
豐原站	17：06 到	旅客下車返家	1分	工作人員

行程景點遊學簡介：

景點名稱	圖片	景點遊學說明
臺中站 (起站)		以二級古蹟台中火車站為中心，進而探索從清領末期至日治時期的發展過程，延伸至先民的中西部拓墾史。 初步認識什麼是『文化資產』？ 離開臺中火車站後，山線北上前進，山線特有的景觀橋樑、隧道，都富有時代意義
豐原站		因地形如葫蘆，舊名「葫蘆墩驛」。 西元 1908 年豐原＝后里間通車，縱貫線全線通車。 新山線(豐原＝竹南間) 建於西元 1984 年，1998 年通車，歷時 14 年。新山線截彎取直，較舊山線縮短 3.7 公里，縮短行車時間約 15 分以上。
苗栗鐵道博物館		苗栗鐵道博物館保存古早蒸汽機車、柴電機車與各型具有歷史意義的動力車、車輛供參觀。 投煤練習場內置鐵路文物、投煤練習供遊客參觀、體驗。

竹南站		<ol style="list-style-type: none"> 1.於竹南站換端行駛。 2.海線開闊的視野映入眼前，先民強渡黑水溝的壯舉，於此刻更感強烈。 3 龍港站至白沙屯站為海線鐵道與臺灣海峽最近距離的接觸，除了明媚景色外，媽祖的護佑，從航海守護神至拓墾守護神更是同學們需要了解的。
新埔站		<p>建於西元 1922 年，為和洋風式木造站房，造型特色有三角形屋頂、Y 字型廊柱、夯土牆及牛眼窗等。是縱貫鐵路距離海邊(臺灣海峽)最近的車站。車站南邊有「秋茂園」可順道一遊。</p>
大甲站		<ol style="list-style-type: none"> 1.日治時期聞名的草蓆、藺草帽，近年發展出獨特的媽祖文化，由白沙屯媽祖到大甲媽祖，漢人的信仰中心媽祖廟與我們的生活為何如此密切！。 2.鐵路便當，除了懷舊的感覺，基本的簡單菜色是我們勤僕的象徵。
追分站		<p>追分站是海線鐵路最南端的一站。追分站名的由來採日文發音「半分」，意思就是分歧點。南下列車過了此站隨後跨越大肚溪與山線鐵路會合，也就是由臺中縣境進入彰化縣境內。</p>
彰化站		<p>全國唯一的扇形車庫除了獨特的蒸氣火車之外，設計者的智慧更是不能忽略。 西元 1922 所建的修護保養調度站，見證了西部的開發史。</p>
臺中站 (迄站)		<p>完成山海線一日遊學。 從旅遊過程中學習到課堂中所沒有的。</p>

附件 9

推展鐵道戶外教學
提升平日客座率

高雄運務段辦理戶外小郵輪活動成果照片

1. 高雄站 99 年 3 月 9 日籌畫辦理博愛國小「快樂學習小郵輪」專列活動照片



車廂外專屬標誌



一日列車長執行驗票



枋寮站旁藝術村瓦楞紙創意作品



枋寮站旁藝術村鑲嵌馬賽克作品

2. 臺南站 99 年 3 月 26 日辦理和順國小「四鐵暢遊」專列活動照片



月台集合



學童一日列車長合照



學童列車長驗票

列車上團體照

3. 媒體報導



聯合報 99 年 3 月 10 日報導：
高雄市博愛國小 200 多名小朋友，昨天搭乘台鐵郵輪式列車到屏東枋寮作戶外教學，開心極了。記者劉學聖／攝影

中華日報

中華民國九十九年三月二十七日／星期六



和順國小學童昨天搭台鐵列車進行戶外教學，對於這趟火車體驗之旅感到很興奮。
(記者施春瑛攝)