



# 第4屆「政府服務品質獎」 參獎申請書

參獎類別：服務規劃機關

旅行臺灣好自遊·台灣好行有一套



交通部觀光局



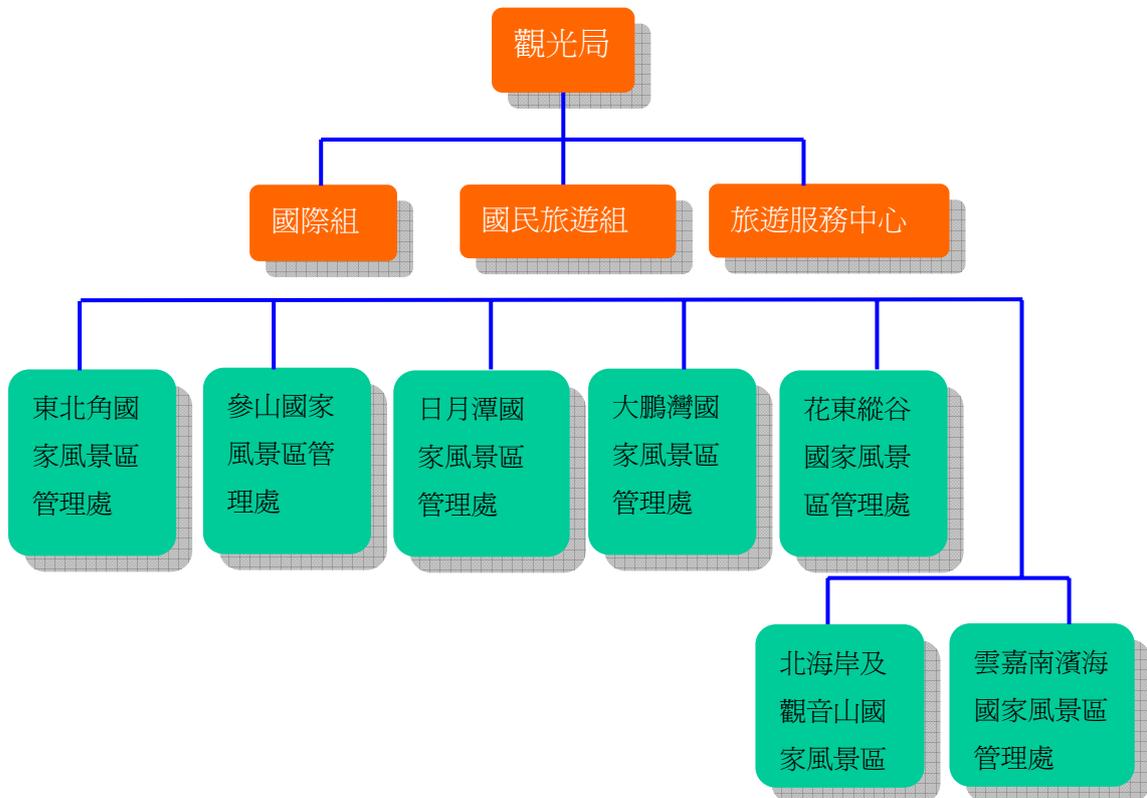
中華民國 101 年 2 月



## 基本資料

專案名稱	「台灣好行」景點接駁旅遊服務			
團隊成員	◆ 交通部觀光局 賴局長瑟珍、謝副局長謂君、劉副局長喜臨、張主任秘書錫聰 ✓ 國民旅遊組：陳組長貴華、曾副組長維德、莊科長靜真、黃技士裕文 ✓ 國際組：謝技士長明 共計：8人			
專案經費	新臺幣 6.9 億元			
執行時間起迄日	民國 98 年 6 月迄今 (99 年 4 月正式啟動)			
聯絡人	黃裕文	職稱	技士	電話 (04)23312688#115
E-mail	Wyne0705@tbroc.gov.tw		傳真	(04)23323357

團隊運作架構或方式圖示

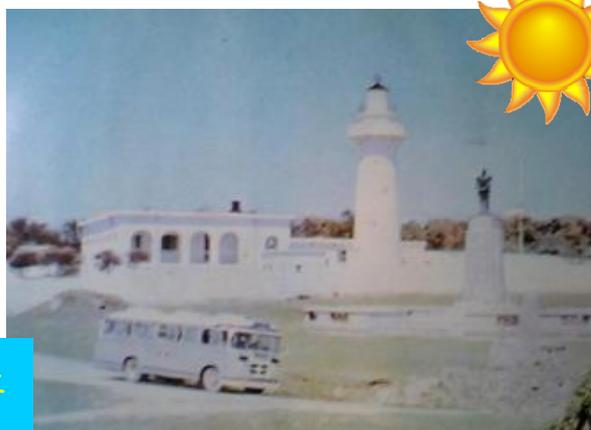


## 前言

近 40 年前，子敏老師寫的「小太陽」一書，有篇「南下找太陽」的短篇遊記，書中描述家裡有條「寒假一定要帶小孩到很遠的地方去旅行」的約定，那年過年，在臺北霪雨霏霏的過年時節，子敏老師依約帶著小孩南下墾丁，遠離了浸泡水中的臺北，找著了心中的小太陽，成為他們一輩子美麗的記憶。

透過遊記，子敏老師仔細地描述了各項行程規劃及費用，從訂火車票、搭夜車、在高雄辛苦地購買公路局的鵝鑾鼻遊覽車票（含金馬號公車及鵝鑾鼻、墾丁公園及四重溪的遊覽）、澄清湖的環湖公車（可隨時上下車）及南臺灣的嚮導雇用解說...等酸甜苦辣的經驗，除讓讀者心嚮往之，也提供讀者得以按圖索驥地造訪國境之南，儼然是現代網路部落客的始祖，同時，那樣的年代，那樣的旅程，回想起來依然會令人嘴角上揚。

子敏老師在 2011 年「小太陽」獲選為「臺北之書」時，發表的得獎感言：「人人都應該愛自己的家」，是的，**每個人年老時回想起來會微笑的事，並非每天汲汲營營的生活點滴，而是與家人美麗的旅遊回憶**，如果可以讓每個人都能輕易找著心中的小太陽，或許可以讓世界變得更美好。**這些念頭促使觀光局同仁邁開步伐，越過了業務職掌的籬籬，首創由觀光單位主導推動交通運輸服務之建置**，衷心地盼望以友善的交通旅遊服務，串聯起遍地的小太陽，希望看到臺灣更多的微笑...於是，有一天，「台灣好行」悄悄地成形，上路了!!



南下找太陽

# 目錄

基本資料.....	i
前言.....	ii
目錄.....	iii
壹、「台灣好行」景點接駁旅遊服務專案總說明.....	1
一、「台灣好行」景點接駁旅遊服務－特色簡介.....	1
二、個案背景與問題描述.....	5
(一) 公共運輸之優勢(Strength).....	9
(二) 公共運輸之劣勢(Weakness).....	9
(三) 公共運輸之機會(Opportunity).....	10
(四) 公共運輸之威脅(Threat).....	11
三、規劃及推動歷程.....	13
(一) 策略規劃過程.....	13
(二) 實際推動歷程（這些年我們一起做的事...用5心打造5星服務）.....	20
貳、創新服務解決方法.....	32
一、流程整合.....	32
(一) 跨機關水平整合－化阻力為助力.....	33
(二) 跨機關垂直整合－打通任督二脈.....	34
(三) 同機關水平整合－裡應外合.....	35
二、資通訊服務導入.....	38
(一) 建構「台灣好行」官網（ <a href="http://www.taiwantrip.com.tw">http://www.taiwantrip.com.tw</a> ），資訊一指就通.....	38
(二) 運用智慧型手機，旅遊資訊帶著走.....	46
(三) 推動異業結盟，感動服務再加值.....	48
三、結合社會資源.....	49
參、創新服務實際績效.....	52
一、外部效益.....	52
(一) 滿足自由行旅客趴趴走的旅遊需求.....	52
(二) 創造客運業嶄新營運模式.....	61
(二) 擴大沿線觀光產業收益.....	64
(三) 重新活絡各地觀光景點.....	69
(四) 成功減碳 13 萬公斤.....	72
(五) 形塑旅行臺灣好自遊的形象.....	75
(六) 成功範例可供仿效與研究.....	78
二、內部效益.....	80
(一) 強化團隊合作.....	80
(二) 提升同仁自我價值.....	81
(三) 強化同仁職能及提升服務品質.....	82
(四) 營造「學習型組織」.....	83
三、成本合理性.....	85

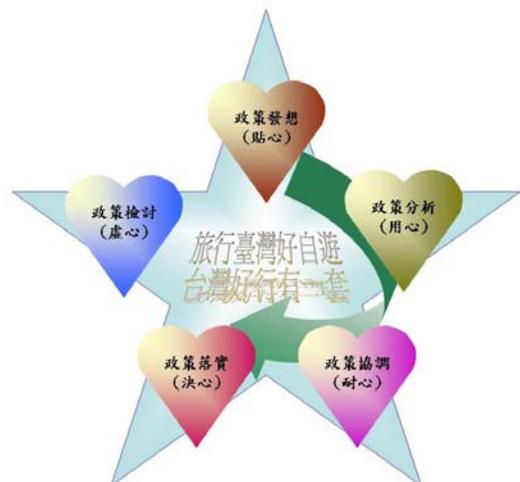
肆、結論.....	88
一、短期.....	88
二、中長期.....	88
伍、附件.....	90
一、「台灣好行」命名發想過程各類名稱型態.....	90
二、「台灣好行」商標註冊證明.....	92
三、「台灣好行」歷年入選路線.....	94
(一) 99年「台灣好行」路線.....	94
(二) 100年「台灣好行」路線.....	95
(三) 101年「台灣好行」路線.....	96
四、「台灣好行」-感人小故事.....	97
五、「台灣好行」各路線套票樣圖.....	102
六、100年「台灣好行」文宣.....	103

# 壹、「台灣好行」景點接駁旅遊服務專案總說明



## 一、「台灣好行」景點接駁旅遊服務一特色簡介

- ◆ 什麼是「台灣好行」(WHAT): 簡單說就是**景點接駁公車**，也就是快速串接國內主要**交通場站**至鄰近重要**觀光景點**的公車接駁服務，跟傳統公車比起來路線較直截，時間也比較快。
- ◆ 「台灣好行」是想要給誰搭乘 (WHO): 主要想給不想花大錢旅遊、喜歡自由自在旅行、沒錢買車、不喜歡自己開車...等愛趴趴走的**國內外自由行旅客**使用；初期先以國內旅客為主，並逐步推廣到國外旅客。
- ◆ 為什麼叫「台灣好行」(WHY): 因為家長(本局賴局長)認為本名「觀光景點無縫隙旅遊服務計畫」太過拗口難記，難以在江湖闖出名號，所以就取了藝名-「**台灣好行**」，作為對外行銷推動的統稱，因為這名字同時有「**臺灣真棒**」及「**臺灣易行**」雙關語，好聽又有意義。
- ◆ 何時開始有「台灣好行」(WHEN): 民國 98 年懷胎 10 月後，**99 年 4 月誕生**，目前快滿 2 歲。
- ◆ 哪句話可以代表「台灣好行」的推動核心與目標 (WHICH): 簡單說就是用**5 心打造 5 星**的服務，達到「**旅行臺灣好自遊，台灣好行有一套**」的目標，也就是希望大家都能利用「台灣好行」的運輸服務與套票，自由自在地遊覽美麗臺灣。
- ◆ 「台灣好行」是怎麼推動？有什麼困難？(HOW): 這故事說來話長，一般都是



用「很久很久以前」做開場，我們會慢慢的在這本報告中把血淚心酸講清楚，這裡就先用「台灣好行」整體推動架構圖（詳圖 1-1）及 100 年路線圖（詳圖 1-2）讓大家了解整個輪廓；另外，困難的部分，簡單說就是「公車不歸我們管」、「路線遍佈全臺」及「沒有增加一兵一卒」，也就是要在這樣的基礎上推動這超級龐大的任務，有時真不知我們是勇敢還是笨。

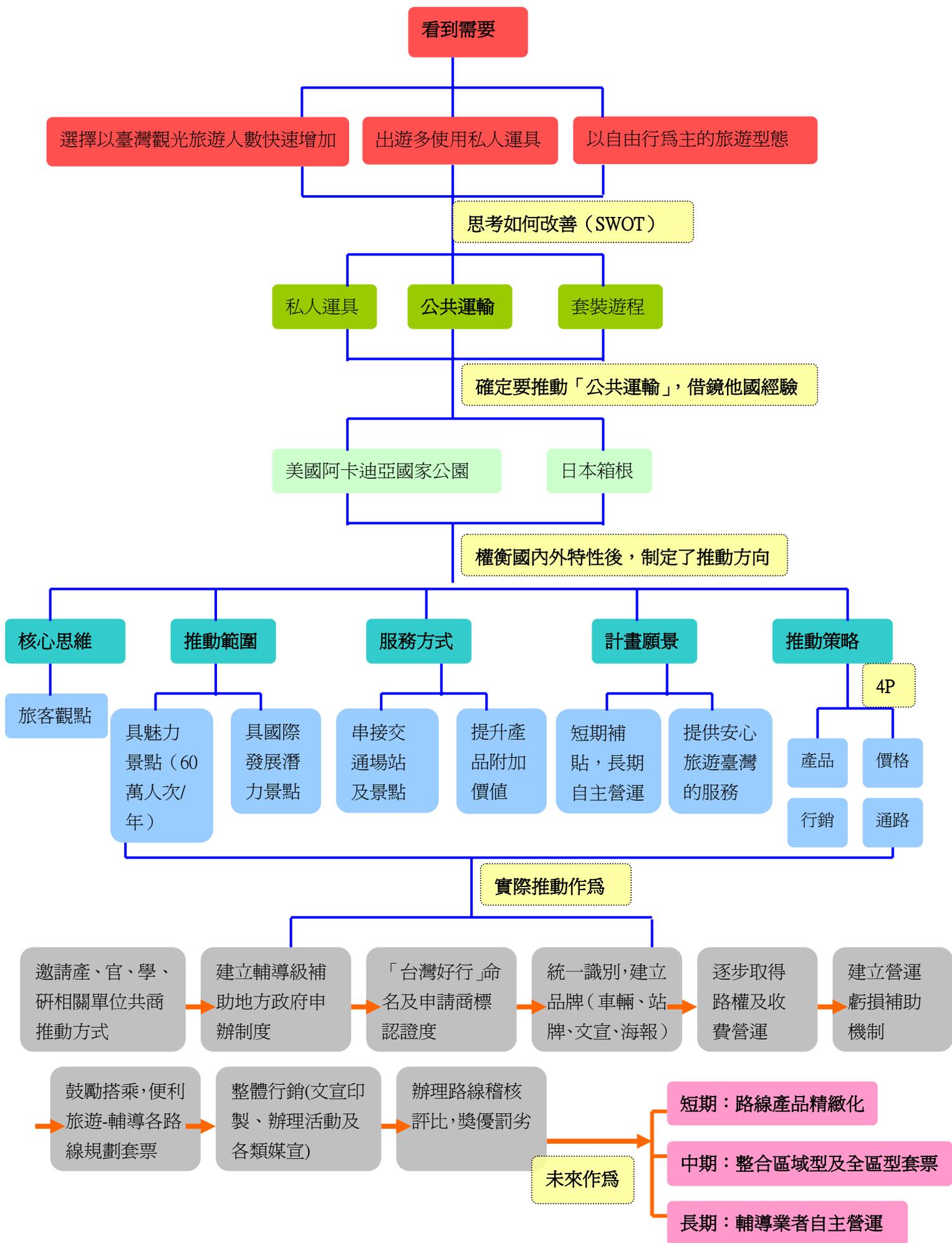


圖 1-1 「台灣好行」整體推動架構圖



## 二、個案背景與問題描述

近年來，隨著臺灣觀光品牌於國際間的強力宣達，及國內觀光環境與服務水準的提升，帶動了來臺旅遊市場及國民旅遊市場的蓬勃發展，遊客量屢創新高。98年在全球旅遊市場受國際金融海嘯衝擊呈現疲軟下，來臺旅客仍逆勢突圍，不僅創下近440萬人次的歷史新高，較97年成長14.3%，更居亞太地區之冠；99年來臺旅客更達556萬人次（詳圖1-3），較98年成長26.7%，其中「觀光」目的別旅客為324萬人次，佔58.3%（詳圖1-4），足見臺灣作為一國際旅遊目的之形象已逐漸確立，而國內旅遊人次也超過了1億人次（詳圖1-5），較98年成長26.5%；這不僅說明近年來臺灣觀光旅遊市場的活絡，也讓我們思考，面對越來越多以臺灣為觀光目的地的國際旅客，以及樂於留在臺灣旅遊的國人，如何營造一個服務無縫隙的旅遊環境，已顯迫切與重要。

【備註：由今年甫統計完成的100年各項觀光資料中，來臺旅客數、觀光人數比例及國內旅客人次(預估約1.3億人)均呈現成長趨勢，顯見我們98年看到觀光旅運需求，並預期旅次將持續成長，須儘快推動「台灣好行」的想法是正確的】

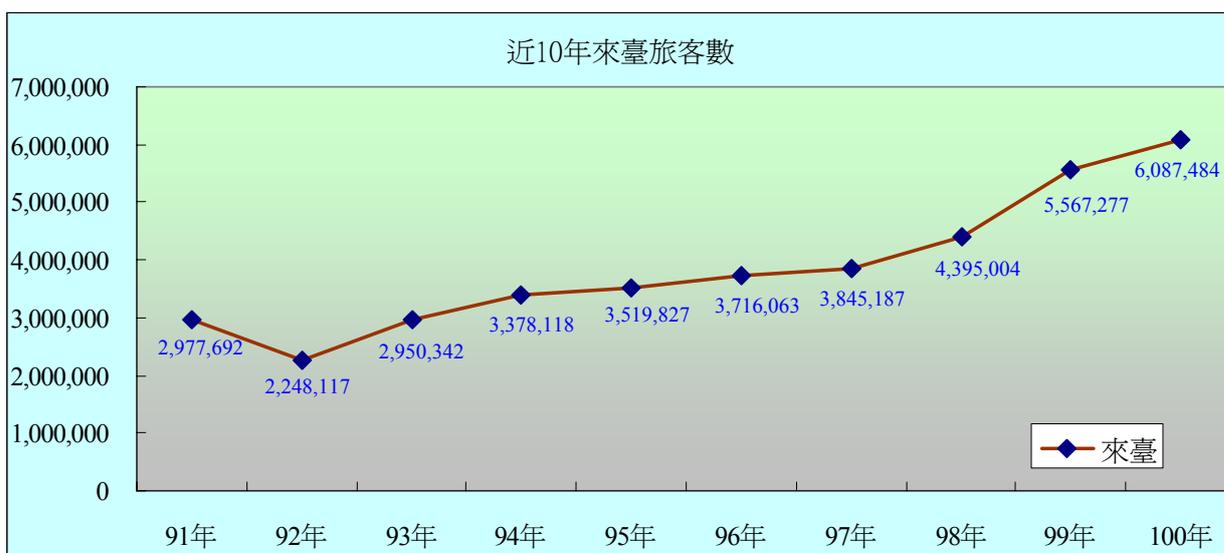


圖 1-3 近十年來臺旅客人次變化圖

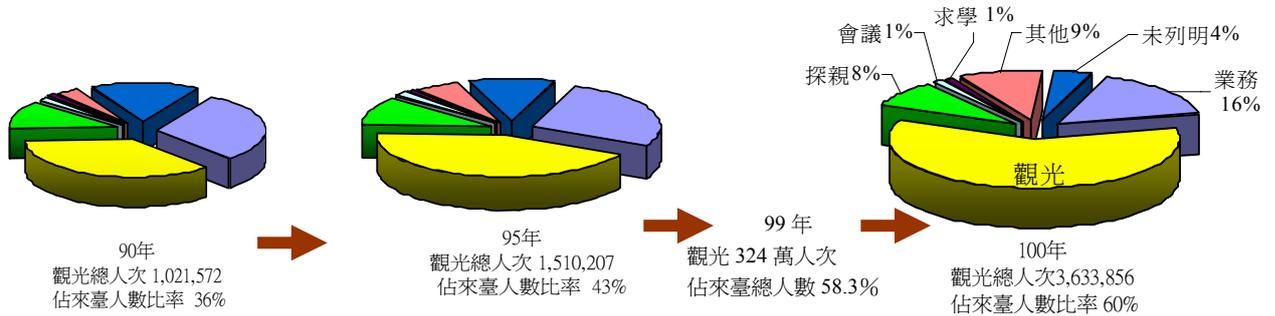


圖 1-4 近十年來台旅客觀光目的別變化圖



圖 1-5 近十年國人國內旅客人次變化圖

【備註：國人國內旅客人次統計均於次年年中方有完整統計數據，故目前僅有 99 年資料】

另外，依據 98 年及 99 年本局所作的「國人旅遊狀況調查報告」顯示，民眾出遊主要利用的交通工具為自用汽車（約 66%），其次是搭乘遊覽車（約 12%），運用公車出遊的比例僅約 8%（詳表 1-1），顯示國內民眾出遊仍多依賴自行駕車，使用公共運輸工具出遊比例仍偏低，造成各熱門景點遇到旅遊尖峰時段，常出現交通壅塞、停車空間不足等狀況，大幅降低旅遊品質。

表1-1 國人旅客人次主要利用交通工具表

單位：%

			99 年	98 年
自 用 汽 車			65.2 (1)	65.8 (1)
遊 覽 車			11.6 (2)	10.9 (2)
火 車	臺 鐵	觀 光 列 車	0.4	0.4
		遊 輪 式 列 車	0.0	0.0
		其 他 一 般 列 車	5.8	5.6
	高 鐵		3.1	2.9
機 車			8.6 (3)	8.7 (3)
公 民 營 客 運			8.3 (3)	7.9
捷 運			7.7 (3)	6.7
船 舶			1.6	1.4
計 程 車			1.5	1.3
腳 踏 車			1.3	1.5
飛 機			0.8	0.9
出 租 汽 車			0.5	0.4
旅 遊 專 車	觀 光 巴 士		0.3	0.2
	幸 福 巴 士		—	0.0
	其 他		0.0	0.0
纜 車			0.1	—
其 他			0.2	0.3

註：1.旅遊時主要利用交通工具為複選

2.( )表示前3名排序，數字相同者表示在5%的顯著水準下，無顯著差異。

3.“—”代表無該項樣本，“0.0”表示百分比小於0.05。

4.其他交通工具包括徒步、校車、旅館接駁車等。

此外，依本局99年的「來臺旅客消費及動向調查報告」資料，自行來台且未請旅行社代辦安排之自由行者約佔55%（詳表1-2），且呈大幅度成長之趨勢；另99年「國人旅遊狀況調查報告」亦顯示國人從事國內旅遊有近9成係採自行規劃行程（詳表1-3），顯見交通運輸需求的殷切。

表 1-2 99 年旅客旅行方式—以主要目的區分

單位：列百分比(%)

目的別	參加旅行社規 劃的行程，由 旅行社包辦	自行規劃行 程，由旅行社 包辦	請旅行社安排 住宿(及代訂機 票)	自行來臺灣，抵達 後曾請本地旅行 社安排旅遊活動	自行來臺灣，抵達 後未曾請本地旅行 社安排旅遊活動
全體	42.55	3.11	24.70	0.48	29.16
觀光	63.11	3.87	14.88	0.46	17.68
業務	2.20	1.65	51.38	0.34	44.43
國際會議 或展覽	12.04	1.85	49.07	0.93	36.11

註：後三項為自由行，加總約 54.34%

表 1-3 國內旅客旅遊方式

單位：%

旅遊方式	99 年	98 年
合計	100.0	100.0
自行規劃行程旅遊	88.4	89.0
機關公司舉辦的旅遊	2.6	2.2
學校班級舉辦的旅遊	1.6	1.2
宗教團體舉辦的旅遊	1.5	1.6
旅行社套裝旅遊	0.5	0.6
其他團體舉辦的旅遊	5.5	5.4
村里社區或老人會舉辦的旅遊	2.5	
民間團體舉辦的旅遊	2.2	
其他團體舉辦的旅遊	0.7	
其他	0.0	0.0

註：1."0.0"表示百分比小於 0.05。

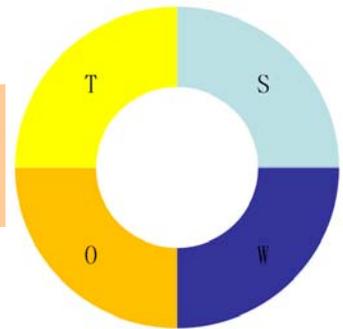
2.99 年將其他團體舉辦的旅遊細分為村里社區或老人會舉辦的旅遊、民間團體舉辦的旅遊及其他團體舉辦的旅遊。

看到前面這些「選擇以臺灣觀光旅遊人數的快速增加」、「出遊多使用私人運具」及「以自由行為主的旅遊型態」的觀光發展趨勢，開始讓我們省思，覺得臺灣真的有建置接待自由行背包客旅遊交通服務的迫切必要，所以從 98 年起，我們開始研議如何解決及滿足自助行旅客的旅遊接駁服務。

但是，要滿足龐大自由行旅客的旅運需求，一開始，我們還是有些猶豫，不知道究竟是要提高私人運具的便利性（如增加道路供給、小汽車租賃服務...），亦或推廣低成行人數的套裝行程（如半日或1日的 tour bus）」，還是要推動以公共運輸為主的旅運服務。於是，我們嘗試先選定以「公共運輸」為推動方向，並希望藉由態勢分析法（SWOT）幫我們檢視此推動構想的妥

適性，經過分析，各種優劣及機會與威脅的面向呈現如下：

觀光交通的需求  
公共OR私人運具



### (一) 公共運輸之優勢(Strength)

- 1、對於旅客來說，公共運輸的旅遊交通成本比私人運具便宜。
- 2、旅客利用公共運輸工具可免去找路及停車的麻煩，同時也利用搭車時間充分休息及處理各項私事。
- 3、公共運輸具有固定路線及班次，可提供自由行旅客彈性規劃自主行程，且毋須如參加旅遊團遷就僵化之固定行程。
- 4、對政府而言，鼓勵民眾多利用公共運具可大幅減少道路擁擠、提高各級交通服務水準，並減少空氣及噪音等汙染，透過節能減碳，降低整體社會成本。

### (二) 公共運輸之劣勢(Weakness)

- 1、公共運輸不如私人運具可以達到及戶功能 (door to door)，旅程中常須透過步行、候車及轉乘等方式來完成，需要較長的旅行時間，故相關公共運輸環節的串接及建置如果不夠完善，即難吸引民眾改變使用私人運具之習慣
- 2、公共運輸具有衍生需求、高固定成本、成本沉沒及運輸不可儲存...等特性，造成經營不易，須仰賴穩定且大量的客源方能達

到合理的本益比，進而長期自主營運；惟觀光旅次非如通勤、通學、工作或返家之必要性旅次，客源不易掌握，常會降低客運業者經營意願。

- 3、依據 99 年「國人旅遊狀況調查報告」顯示，民眾旅遊主要利用的交通工具係為自用汽車（約達 65%），搭乘公共運輸工具之比例仍低。
- 4、部分公共運輸運具較為老舊，不如私人運具舒適，且路線過度彎繞，完成旅程的時間過久，影響旅客機動性及遊興。
- 5、既有客運路線係以服務通勤族、學生以及菜籃族為主，班車主要集中於上、下班（學）時段，其餘時段班距過長，較不符旅客旅遊需求。

### (三) 公共運輸之機會(Opportunity)

- 1、經調查來臺旅客自民國 94 年突破 300 萬人次後，近年均呈現穩定成長；且來臺旅客未曾請本地旅行社安排旅遊活動者逾 5 成比例，另依據 99 年國人旅遊狀況調查結果，國內旅遊有近九成自行規劃行程，可見潛在客源相當充足。
- 2、交通部自 99 年起推動為期 3 年的公路公共運輸發展計畫，針對「公共運輸環境改善」、「公共運輸使用吸引與習慣培養」、「提供基本民行需求及弱勢族群照護」及「優質運輸服務」等目標研訂各項執行措施，包括推動「提供偏遠地區、服務性路線營運虧損足額補助計畫」及「改善車輛品質、加速營造無障礙交通環境」等，投入大量經費及行政資源，來強化公共運輸業者體質，及提昇公共運輸使用率，顯見「公共運輸」是交通部未來推動的重點工作。
- 3、近年因環保意識抬頭，民眾選擇以捷運、自行車或步行等綠運

具當成旅運方式的風氣漸盛，連帶於旅遊時亦逐漸選擇減碳的交通工具為主。

- 4、依 99 年「國人旅遊狀況調查報告」顯示（詳附表 1-4），民眾選擇旅遊地點時的考慮因素，以「交通接駁方便」的重要度排名第 1，顯見旅遊地倘有便捷的大眾接駁轉乘工具，將吸引民眾使用及前往。

表1-4 選擇旅遊地點時的考慮因素(重要度)

單位：%、重要度序位

考慮因素	99 年
交通接駁方便	35.6 (1)
有主題活動	19.5 (2)
沒去過、好奇	12.1 (3)
品嚐美食	11.6 (3)
配合同行兒童的喜好	7.2 (5)
參觀展覽	4.5 (6)
新景點、新設施	4.4 (6)
配合長輩的喜好	3.2 (8)
保健醫療	1.1 (9)
其他	0.8

註：1.按選擇考慮因素重要度的排序給予權重，並計算重要度百分比。

2.()內數字表示排名，名次相同者表示在 5%顯著水準下，無顯著差異。

- 5、去（100）年 6 月份起開放大陸遊客來臺自由行，將增加搭乘公共運輸工具的搭乘客源，對於客運路線之營收有提昇之機會。

#### (四) 公共運輸之威脅(Threat)

- 1、觀光景點地區如果沒有規劃公共運輸服務行駛，而旅客也無法自行開車前往時，則多選擇利用計程車包車前往，故推動公共運輸服務時，恐需面對衝擊現有計程車業者之收入，將有群起抗議的可能。
- 2、目前旅行社亦包裝各式套裝行程，滿足旅客前往各觀光景點旅

遊的需求，如果推動公共運輸服務時，亦將瓜分現有客源，影響旅行社業者之收入，也可能將引起反彈。

- 3、政府推動公共運輸的初期，為培養客源，客運業者常需仰賴政府對於營運虧損的補貼，方能提供穩定的班次及可靠的服務水準，對於政府財政支出是一項龐大的負擔。

## 找尋觀光旅遊交通的solution

由前面的 SWOT 分析結果可以看見，要滿足臺灣地區龐大自由行旅客的旅運需求，**採用「公共運輸」的政策並非唯一的正確解答**，但經由分析「公共運輸」的優劣特性，並探討未來可能的機會與威脅，再權衡整體觀光發展趨勢、政府交通政策推動重點、民眾習慣與需要、觀光與交通產業未來轉型方向等因素後，我們發現，**提供自由行旅客快速串接觀光景點的便捷公共運輸服務，應該可以獲得最大的公共利益，也應該是這問題的最適解**。所以，在確定了政策推動方向後，我們開始著手草擬「**觀光景點無縫隙旅遊服務計畫**」（即目前對外統稱之「**台灣好行**」**景點接駁旅遊服務**【這名字的由來後面會解釋】）推動辦理各項工作。

（註：「台灣好行」商標完成經濟部智慧財產局申請商標登記作業，屬專用名詞，故文中以「台灣好行」表示，而不用「臺灣好行」）

### 三、規劃及推動歷程

#### (一) 策略規劃過程

## 他山之石，足以攻錯

前面曾提到，本案推動之初我們也曾想要以「套裝旅遊行程」模式推廣，也就是以我們自 93 年起輔導旅行社業者營運之「台灣觀光巴士」為基礎，補助旅行社業者降低票價、提供服務。但是因為要達旅遊商品平價化、服務品質優質化等目標，實在需耗費大量經費，而且以大筆款項補助業者辦理，並無相關法規可以援用，另外，也容易造成旅行社間的競合，於是最後決定導入整合介面最複雜，但公共利益最大的以「公共運輸工具」為主之旅運交通服務。

我們為了縮短推動時程及提昇成功建置之機會，先借鏡美國阿卡迪亞國家公園及日本箱根地區等國外推動旅遊接駁服務的成功案例，茲分別說明如下：

#### 1、美國阿卡迪亞國家公園(Acadia National Park)內 Island Explorer 旅遊接駁服務（旅遊公車接駁服務之規劃）

美國阿卡迪亞國家公園位於緬因州，每年遊客總數約計 300 萬人次，因冬季嚴寒，公園常現閉園狀態，故該公園 90 %之旅次集中於每年 5 月至 9 月間。惟因遊客造訪率高且造訪時段集中，造成交通阻塞、噪音、水資源等相關污染日益嚴重，亦使國家公園生態資源及鄰近城鎮居民之生活品質均受影響。

為改善該狀況，自 1990 年代中期起，阿卡迪亞國家公園開始規劃辦理觀光景點公車計畫-Island Explorer Shuttle Service，該服務每年夏季以免費搭乘方式，區分八條路線，分別開行於機場、港口、國家公園內主要城鎮中心、各景點

與周邊之旅館、營地、港口、商店及餐廳間，且考量路線間之轉乘需求，各路線之班表均經詳細規劃與整合，重要站點並整合 GPS 系統，以提供公車即時資訊，此外，各路線司機亦準時開行（各站均訂有時刻表，詳圖 1-6），以提供旅客於國家公園休憩期間搭使用。為便利遊客於國家公園區域內騎乘自行車，該服務並以車頭、車尾加掛自行車之方式服務旅客，以便利自行車騎士換乘公車。

A	B	C	D	E	F	D
ACADIA	TRENTON	HULLS	VLLG	arrive	depart	
GATEWAY	IGA	COVE	GREEN	JAX	JAX	VLLG
				LAB	LAB	GREEN
6:20 a	6:23 a	-	6:40 a	6:45 a	6:45 a	6:50 a
6:50 a	6:53 a	-	7:10 a	7:15 a	7:15 a	7:20 a
7:20 a	7:23 a	-	7:40 a	7:45 a	7:45 a	7:50 a
8:00 a	8:03 a	-	8:20 a	8:25 a	8:25 a	8:30 a
8:20 a	8:23 a	8:40 a	8:50 a	-	-	9:00 a
8:50 a	8:53 a	9:10 a	9:20 a	-	-	9:30 a
9:20 a	9:23 a	9:40 a	9:50 a	-	-	10:00 a
9:50 a	9:53 a	10:10 a	10:20 a	-	-	10:30 a
10:20 a	10:23 a	10:40 a	10:50 a	-	-	11:00 a
10:50 a	10:53 a	11:10 a	11:20 a	-	-	11:30 a
11:20 a	11:23 a	11:40 a	11:50 a	-	-	12:00 p
11:50 a	11:53 a	12:10 p	12:20 p	-	-	12:30 p
12:20 p	12:23 p	12:40 p	12:50 p	-	-	1:00 p
12:50 p	12:53 p	1:10 p	1:20 p	-	-	1:30 p
1:20 p	1:23 p	1:40 p	1:50 p	-	-	2:00 p
1:50 p	1:53 p	2:10 p	2:20 p	-	-	2:30 p



圖 1-6 阿卡迪亞國家公園路線班車整合性班表及公車附掛單車圖

阿卡迪亞國家公園之觀光景點公車計畫- Island Explorer Shuttle Service 係由當地零售連鎖店 LL BEANS、阿卡迪亞國家公園管理處及阿卡迪亞國家公園之友會共同組織推動，由 LL BEANS、阿卡迪亞國家公園管理處及各相關政府單位每年

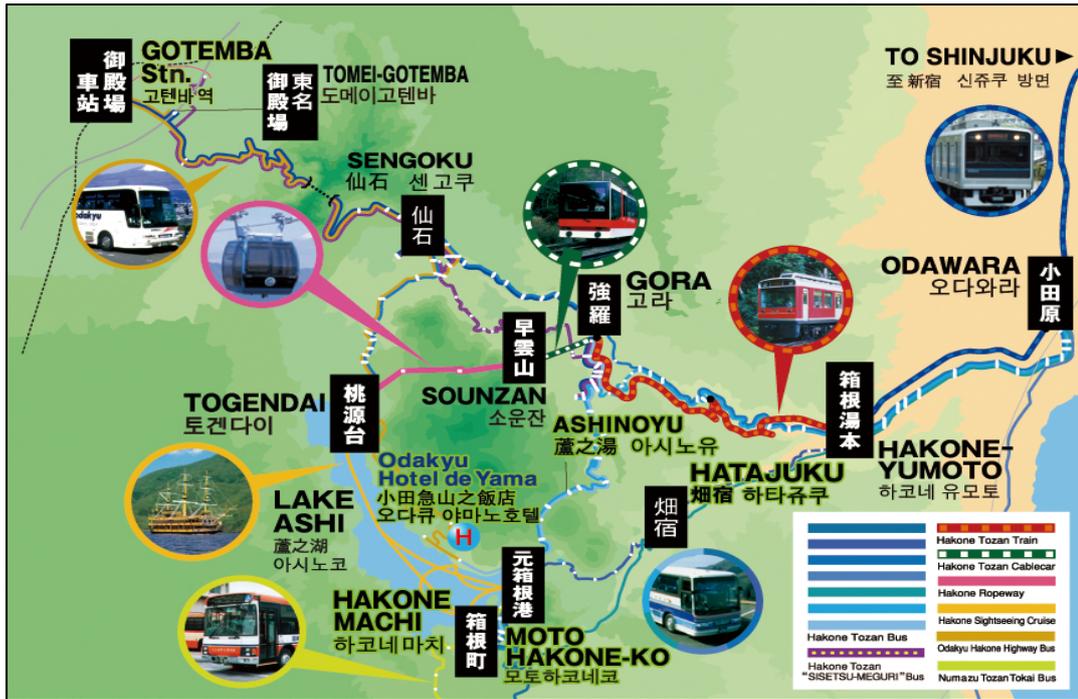
提供預算(贊助者)，經阿卡迪亞國家公園之友會規劃辦理(管理者)，Island Explorer Shuttle Service 公司則為實際執行者，分別辦理，不僅使國家公園周邊之交通狀況大為改善、有效減少當地廢氣污染，亦使民眾得享有免費、便捷之景點公車接駁服務。

## 2、日本箱根地區旅遊接駁服務(跨運具交通、觀光聯票整合規劃)

日本箱根地區向為旅遊熱門景點，為鼓勵到訪旅客改搭公共運輸工具，故規劃旅遊接駁服務，並以服務新宿地區(JR 山手線、中央線，可連結成田及羽田機場)與新宿間之旅遊交通服務，整合箱根地區旅遊交通工具等，共同規劃為觀光交通聯票，其相關運具可包含如下：

- (1) 連結新宿與箱根地區之長途公共運具：如小田急特快、小田急箱根高速巴士。
- (2) 箱根地區觀光交通工具：如箱根登山線火車、箱根海賊船、箱根登山巴士、箱根登山電車、箱根登山纜車、箱根空中纜車、沼津登山東海巴士等。

為便利旅客使用新宿與箱根周邊之旅遊交通設施，以整合各類運具方式，規劃發行箱根旅遊套票，套票內容包含新宿與箱根地區長途運具之來回車票，及相關地區觀光交通工具不限次數搭乘之服務，購票者並得享有相關購物優待、景點票價折扣等優惠。此外，為吸引旅客使用，並協調相關業者以聯合產品包裝之方式，整合規劃，以有效降低票價，如自新宿出發並前往箱根地區之旅客，購買 2 日券只需日幣 5,000 元整、3 日券更僅需日幣 5,500 元整(詳圖 1-7)，價格相當優惠，亦即具市場推廣性，對於自由行旅客提供便利性之平價旅遊交通新選擇。



從小田急線主要車站出發的票價

起站	2天		3天	
	大人	小孩	大人	小孩
從新宿出發	5,000 日元	1,500 日元	5,500 日元	1,750 日元
從新百合丘出發	4,760 日元	1,440 日元	5,260 日元	1,690 日元
從小田急多摩中心出發	4,880 日元	1,470 日元	5,380 日元	1,720 日元
從町田出發	4,700 日元	1,410 日元	5,200 日元	1,660 日元
從小田原・箱根湯本・湯河原・三島・沼津・御殿場出發	3,900 日元	1,000 日元	4,400 日元	1,250 日元

圖 1-7 箱根地區觀光交通工具示意圖與票價表

3、由美國阿卡迪亞國家公園 Island Explorer Shuttle Service 及日本箱根地區之旅遊交通服務之辦理經驗，並思考臺灣旅遊景點及觀光活動之特性，我們擬定了「**觀光景點無縫隙旅遊服務計畫**」各項推動方向，簡要說明如下：

(1) **挑選魅力景點**：交通旅運服務基本上是一種衍生的需求，重點仍在於旅次的目的，以觀光旅遊為目的旅次，最重要的當然是景點的魅力，也就是當地必須有旅客非去不可的理由，這樣一來，我們所提供的交通服務才能切合旅客需要，營運業者也才能獲得適當的利潤，提供長久的服務。所以，我們

在首推國內這樣的旅遊公車時，即希望鎖定目前已具魅力或具國際觀光發展潛力的觀光景點來建置「台灣好行」，針對目前臺灣地區旅客喜歡造訪的景點，加強以公共運輸服務進行串連。

- (2) **複合運具的合作**：要提倡旅客利用公共運具旅遊臺灣時，倘僅提供便捷觀光公車可能還不夠，這路線還必須串聯到鄰近的主要長途運輸場站，也就是臺鐵及高鐵車站，便利旅客轉乘使用，才能改變旅客的使用小汽車出遊的習慣，改以搭乘「台灣好行」出遊，另外，也應該進行場站、時刻表、票證...等地整合，提高旅客的各項便利性。
- (3) **快速、穩定的交通服務**：為吸引自由行旅客搭乘及便利行程規劃，必須規劃有別於現有公路客運繞駛及停站眾多的服務，也就是要路線截彎取直、減少停站點及提供穩定班次及合理班距，提供快速直捷到達觀光景點之服務，以提昇旅客使用之信心。
- (4) **整合優惠套票**：為鼓勵國內外旅客使用公共運輸工具，除提供穩定的服務外，更應結合周邊所有公共運具及食、宿、景點門票等優惠推出套票，提昇搭乘公共運輸的附加價值，吸引旅客多加選用，並可擴大交通及觀光運輸產業之收益。
- (5) **短期補貼，長期自主營運**：在培養民眾使用公共運具出遊的過程中，為提供穩定旅運服務、平價收費及保障營運業者合理利潤，推動初期勢將由政府提供部分補助，並整合相關產業共同辦理，讓整體旅遊交通系統有機會形成，當各路線載客量穩定後，則可以逐漸回歸市場機制，以達到業者自主永續營運的目標。

4、此外，為了順利推動「觀光景點無縫隙旅遊服務計畫」，我們

也進一步的利用了「產品、價格、行銷、通路」(4P) 的行銷組合，分析本計畫推動時宜採用的策略，分述如下：

### (1) 產品 (Product)

- A. 應明確訂定本產品的規格，必須是提供快速串接主要交通場站至重要觀光景點的公車接駁，並要達成空間、時間、服務及資訊的無縫隙旅遊服務，與一般公路客運路線及旅行社套裝旅遊行程等產品屬性區隔。
- B. 這項產品應該要建立專用的識別標誌，以建立專屬服務品牌，並於各路線的車體、候車亭、站牌、導引指標及文宣海報等地呈現統一的形象識別，讓旅客容易辨識、信任及依賴。

### (2) 價格 (Price)

- A. 本案服務的客層鎖定在國內外的自由行旅客，以提供公共運輸串接服務為主，所以價格是以庶民經濟為主的平價收費為基礎。
- B. 為了改變旅客的旅運習慣，從使用小汽車轉變成搭乘公共運輸出遊，推動初期，在價格上宜採漸進收費方式推動。換言之，在初期宣傳階段，可由政府吸收成本，採低價甚至免費的方式進行促銷，培養客源；中期則逐漸回歸使用付費的方式，並由政府補貼客運業者營運虧損，長期則回歸市場機制，由客運業者自主營運。
- C. 各路線可針對路線特性，訂定平、假日與尖、離峰之差別費率，降低平日及離峰時間的票價，吸引旅客分散假期搭乘使用，以平衡運輸供給及需求。

### (3) 行銷 (Promotion)

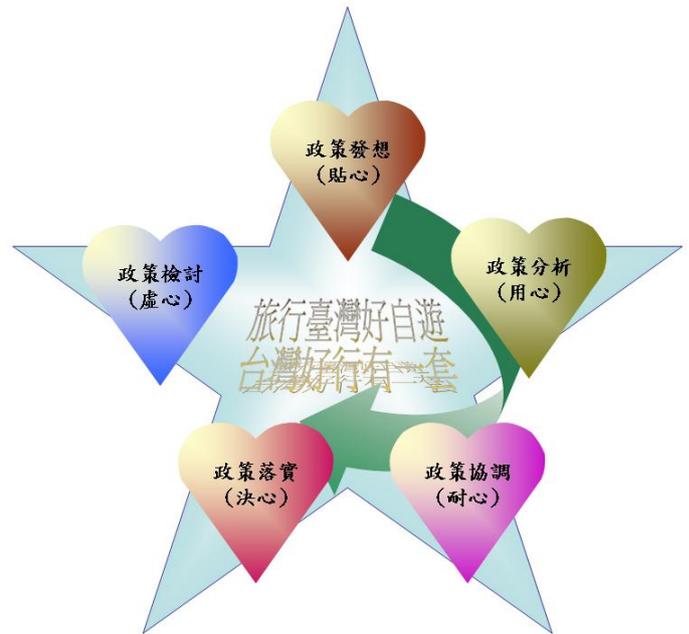
- A. 為鼓勵民眾搭乘，除提供平價運輸外，各路線應結合景點內其他交通運具，發展交通聯票，另也可結合周邊旅宿、景點、餐廳及商店優惠，整合各式旅遊商品，並加以行銷推廣，以刺激旅客購買及使用意願，提昇搭乘率。
- B. 各路線應結合路線通車、套票發行及節慶活動...等相關議題加強行銷，並以各項行銷手段辦理話題活動，增加旅客旅遊搭乘之新鮮感，以開發新旅客的加入使用及舊顧客之品牌忠誠度，擴大客源及收益。
- C. 另為紓解特殊節慶活動及連續假期風景區交通壅塞壓力，可於連續假期時加強宣導，亦屬風景區交通維持之良好手段之一。

#### (4) 通路 (Place)

- A. 為行銷推廣本案服務，應建立專屬網站，動態即時提供各項路線、時刻表、景點資訊、套票規劃及問題留言回復等服務，滿足旅客即時的旅遊交通需求。
- B. 為使旅客獲悉各項旅遊資訊，除官網之建立外，亦可廣泛運用各類電視新聞、旅遊節目、廣播、報紙、旅遊雜誌、網路部落格(Blog)、Facebook 社群等通路，將所有海報、文宣、摺頁、活動訊息...等相關資訊有效地露出。
- C. 另為便利旅客購買車票及套票，亦可建立線上購票系統，並結合便利商店多媒體機販售，以提升產品之親和性。
- D. 各式套票亦可交由上下游的旅行社或餐飲、住宿業者進行產品包裝，擴大產品效益及銷售通路。

## (二) 實際推動歷程 (這些年我們一起做的事...用 5 心打造 5 星服務)

經過了前面的公共運輸 SWOT 分析及借鏡他國經驗確定了本案宜推動的方向及策略方式後，我們開始進入實際推動的階段了，但說實在的，剛開始時，我們其實誠惶誠恐，因為這計劃並無前例可循，推動範圍大，協調介面繁多，且不像曇花一現的活動性質，而是項基礎建設，旅遊公車必須全年提供服務，要維持良好的服務水準並非易事，但我們秉持著用 5 心（貼心、用心、耐心、決心及虛心）打造 5 星級旅運服務的想法與熱忱，決定放手一搏，開始推動「台灣好行」。



但另外我們也知道，光有感性的思考不足以成事，於是我們利用 PDCA（規劃、執行、檢核、行動）的理性推動方式，希望提高「台灣好行」成功推動的機會，以下將這些年我們築夢踏實的過程簡要說明：

### 1、無縫隙旅遊服務計畫規劃研商 (Plan...開會+規劃)

(1) 本案規劃初期，我們除了借鏡

國外經驗外，並多次邀集觀光旅遊、交通運輸及廣告行銷等相關學者專家共同研商，陸續確認了我們前面提到的各項希



望推動的方向及策略。

(2) 與各縣市政府及相關單位協調過程：

- A. 縣市政府說明會議：為利縣市政府及各相關單位了解本案目標及執行方式，我們在確定了本案執行方向後，隨即陸續召開縣市政府說明會議，協調各縣市政府針對所轄景點擇優規劃提案，共同建置全臺的無縫隙交通旅遊環境。
- B. 經營方式協調過程：我們為了未來無縫隙旅遊服務的公車能夠以既有客運路線為基礎，多次邀請交通部路政司、運輸研究所、公路總局及相關縣市政府針對本案計畫經營方式加以研商，經決議於市區客運部分，由相關縣市政府依規定核發路權並收費營運；而公路客運部份，公路總局則建議初期應與既有公車路線脫鉤，並以「台灣觀光巴士（Taiwan Tourbus）」模式委由旅行社營運，或以包車出租且免費接駁方式辦理。

【備註：「台灣觀光巴士」是本局自 93 年起輔導旅行社辦理，提供國內外旅客自各交通節點及飯店至國內各著名觀光地區之 1 日及半日遊旅遊服務，係具「**低成行人數**」、「**彈性接送**」及「**專人導覽**」特性之**套裝旅遊產品**，旅遊成本較「台灣好行」（屬公車）高出許多。】

(3) 訂定 99 年「**觀光景點無縫隙旅遊服務**」申請須知

民國 98 年 6 月，我們依前面各相關會議所獲共識，擬定本案計畫申請補助須知，並行文請各縣市政府於時限內申請辦理，申請須知重點摘述如下：

- A. 以臺灣地區**已臻成熟且具國際發展潛力之觀光景點**（年旅遊人次超過 60 萬）遊憩所需之觀光交通服務為考量，針對景點（區）聯外交通接駁、景點（區）內之交通串接或

運具規劃提供、交通場站間及景點（區）內之旅客動線導引、各類運具間之班表整合規劃（亦可含交通、觀光等相關票證整合）、整體旅遊與交通資訊之提供等服務尚待補強部分，優先規劃辦理，以建置「旅遊交通無縫隙」、「旅遊資訊無縫隙」及「旅遊動線無縫隙」的觀光旅遊環境。

- B. 為依旅客觀光旅遊需求提供「以公共運輸為主」的景點聯外交通服務，各縣市政府所規劃之路線，應依平假日國內外旅客觀光交通需求，於鐵、公路交通場站、旅遊服務中心等地設站，並開行「天天出發、定時開行」符於觀光需求班次頻度之觀光專車（**原則平日每小時 1 班車、假日每半小時 1 班車**），以提供國內外旅客平價之旅遊交通服務標竿路線，增進主要景區之聯外交通親和性。
  - C. 為利本案路線營運，原則應依公路及市區客運營運相關規定，輔導業者取得路線經營權後收費營運，如未得取得相關路權，短期則可先行以免費試營運方式辦理。
  - D. 各縣市政府應以 **5 年內出廠新車**、加強服務品質稽查、司機人員篩選與考核、提供車上相關旅遊資訊等，並統一規範車體塗裝方式、站牌設置方式等，以供旅客辨識參考使用，並提供旅客搭乘公共運輸工具旅遊之新體驗。
- 2、**辦理 99 年「觀光景點無縫隙旅遊服務」計畫推動**（Do...開始執行）
- (1) **路線評選**：我們將計畫申請須知函請各縣市政府提案後，除臺北市及臺中縣等 2 個縣市政府正式函覆不具提報意願外，計有宜蘭縣政府等 20 個縣市政府提案爭取補助，並在 98 年 7 月份評選出 10 個縣市政府，共計 21 條旅遊路線。

## (2) 「台灣好行」景點接駁旅遊服務命名

本案計畫是交通部整體無縫隙運輸服務的一環，主要是提供觀光景點交通接駁服務，但是考量民眾對「觀光景點無縫隙旅遊服務」之官方計畫名稱較有距離感，不易達成親切、易懂及好記等親和性目標，對於吸引搭乘並無助益，且於日後推廣時，過於拗口之制式名稱亦不易行銷，實在應該針對本案特性給予特殊命名，經過眾人多次腦力激盪與修正討論後，終由本局賴局長於98年11月份擇定以「台灣好行」定名，期許這樣的雙關語能讓本服務達成「臺灣真棒」及「臺灣易行」雙重目標，自此，正式以「『台灣好行』觀光景點無縫隙旅遊服務」對外宣稱本項服務。



## (3) 「台灣好行」景點接駁旅遊服務啟動

- A. 歷經了許久的規劃、會商、申辦及評選作業後，「台灣好行」終於在99年4月5日正式啟動了，啟動儀式假桃園縣慈湖遊客中心舉行，由交通部部長及所有「台灣好行」10個縣市首長(或代表)共同出席，宣布宜蘭縣等6個縣市9條路線開始營運（詳圖1-8）。
- B. 至99年7月中，剩餘4個縣市12條路線均陸續啟動，總計全部21條路線中計有新竹縣、苗栗縣、宜蘭縣、花蓮縣及臺東縣等5個縣政府所推動之12條未具路權路線採免費營運，其餘9條路線則須收費。



圖 1-8 99 年 4 月 5 日「台灣好行」啟動典禮

(4) 99 年「台灣好行」景點接駁旅遊服務執行成果（旅遊服務、整體行銷、品牌建立）

A. 建立旅遊服務網

- (a) 為提供旅客旅遊服務，本計畫區分「**實體旅遊服務**」及「**虛擬旅遊服務**」等 2 大區塊分別辦理。其中，實體旅遊服務部分，係運用本局輔導設置於主要交通場站、景區內等設置旅遊服務中心（資訊服務點）、規劃標準化之旅客接待方式並充實服務中心之旅遊資訊、景區聯外交通資訊、景區觀光資訊等，以利旅客洽詢運用，並引領與提升國內旅遊整體服務與接待品質。此外，考量旅客出遊便利性，本局亦輔導縣市政府針對交通場站內與場站間之交通動線，**規劃相關導引設施**（含導覽地圖，視各地需求狀況設置），以引領旅客前往相關站點候車，並增加旅客自由行旅遊安心與信心。

- (b) 另於「虛擬旅遊服務」部分，則有下列 2 項服務：



**旅遊服務中心**  
Visitor Information Center



◆ Call Center  
0800-011765  
◆ 台灣好行官網  
<http://www.taiwantrip.com.tw/>

- ◆ 運用本局委託中華電信股份有限公司設置之 **24 小時免費旅遊諮詢服務熱線-0800-011765**，以專人提供 中、英、日、韓等多語文旅遊資訊諮詢等相關服務。
- ◆ 另外，我們也針對「台灣好行」建立整體性**官方網站**，提供 中、英、日、韓 4 種語版之路線、時刻表、景點資訊、套票及問題留言等相關資訊服務，並請各縣市政府分別針對所屬路線企劃製作專屬活動網站，希望滿足旅客搭乘「台灣好行」出遊所需之旅遊資訊。

## B. 統一識別，整體行銷

- (a) 為了讓旅客 **容易辨識**及**信任**「台灣好行」，推動第 1 年我們著重「**品牌建立**」，所以特別企劃製作「台灣好行」**整體識別規範**（詳圖 1-9，含車體、站牌、海報、文宣、摺頁及標示牌面等），並函請各推動單位遵循製作，希望發揮乘數效果，擴大行銷推廣力度。



圖 1-9 「台灣好行」整體識別標識

- (b) 同時我們也委請外辦理了「台灣好行」整體行銷，包括印發整體型之相關宣傳摺頁、行銷宣傳人形立牌與車上參考資訊等，並辦理「海報明星換你當」、「My Trip - 我的旅遊日記」網路徵文、「搭好行填問卷抽好禮」及媒體與旅行社參訪等活動，此外更拍攝 CF 帶於電視全頻道撥放 500 檔 20 秒廣告，加強行銷推廣。
- (c) 與 TVBS 合作發行食尚玩家雙周刊-台灣好行專刊，於各大超商、書店等相關通路販售，以滿足國內外旅客之食宿、地圖資訊、主要景點說明及觀光資訊。
- (d) 顧及各縣市政府特色觀光景點之行銷需求，亦輔導各縣市政府自行發行單一路線版之行銷宣傳摺頁等，以利民眾參考使用。

C. 「台灣好行」商標註冊

99 年 6 月份起辦理「台灣好行景點接駁旅遊服務

LOGO」之商標登記作業，至 100 年 5 月 1 日終獲經濟部智慧財產局核發「台灣好行」商標註冊證，有效期間為 2011 年 5 月 1 日至 2021 年 4 月 30 日止。

### 3、99 年「台灣好行」推動檢視 (Check...檢核)

#### (1) 辦理考核評比

我們為了提昇「台灣好行」的各路線之服務水準，並檢視推動成效，於 99 年 7 月份起委請國立暨南國際大學辦理各「台灣好行」景點接駁旅遊服務路線之稽查與輔導相關作業，查核結果亦納入 100 年路線評審之參考，藉由獎優汰劣機制，滾動式檢討各路線存廢；另為加強稽查強度，亦協調本局各管理處派員協助鄰近路線稽查作業，並將查核結果轉知相關縣市政府要求改善。

#### (2) 重複補貼及超額利潤釋疑 (過渡到路權取得及收費營運的過程)

99 年的「台灣好行」因處於品牌建立階段，希望培養客源搭乘，故部分未取得路權的路線係採用免費方式營運，推行以後因補助經費來源分別來自公路總局及本局，造成外界對於營運業者有交通主管機關及本局雙重補貼或超額利潤之疑慮，事後雖經釐清，但交通部為避免此項服務後續滋生爭議，仍於 99 年底指示「100 年『台灣好行』服務應回歸公路(市區)汽車客運路線收費營運，並由公路總局依既有公路客運路線之開放、經營、虧損補貼等機制辦理。」(這是走向全面收費及取得路權的重要轉折)

### 4、100 年「台灣好行」推動歷程 (Action...修正再行動)

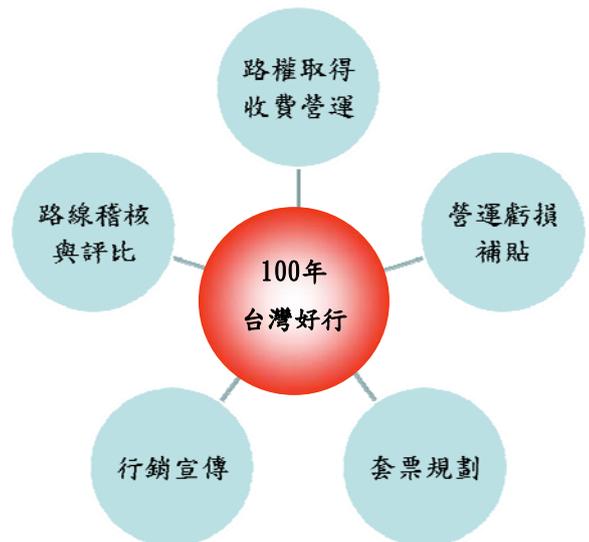
#### (1) 100 年「台灣好行」路線評選

為持續推動辦理 100 年度「觀光景點無縫隙旅遊服務計畫」，我們於 99 年 10 月 19 日及 20 日辦理評審會議，並由委員評審宜蘭縣等 20 個縣市政府、本局東北角等 8 個管理處所提計畫，經審查各路線吸引力、行經景區集客力，並參考 99 年營運路線評比結果後，評審出 10 個縣市政府及 5 個本局所屬管理處所提 20 條路線。

## (2) 路權取得，收費營運

「台灣好行」經過 99 年的運轉與檢核後，決定修正推動方向，即自 100 年起回歸既有公路及市區客運運作機制。所以，在選出 100 年的新路線後，我們即協調相關公路主管機關協助辦理 各路線調

整、公告開放路權及徵求新營運業者等取得相關作業，於 100 年春節期間計有 12 條路線收費開行，並分攤春節疏運重要工作，至 100 年 7 月 28 日「獅山線」及「獅山南庄線」完成路權取得作業，正式營運後，整體服務終臻完整。



## (3) 營運虧損補貼

雖然「台灣好行」的補助經交通部指示要回歸現有機制，但是因為現有公路及市區客運計算、審查及撥補機制無法完全適用這項新服務，所以我們自 99 年底即召開多次研商會議，協調介面整合，承蒙公路總局同意協助相關營運虧損的計算及審查作業，但表示經費的撥付仍應由我們自訂補助要點，以符合會計作業程序。

我們為使補貼作業順利推展，緊接著研擬了「交通部觀光局補助公路及市區汽車客運業辦理觀光景點無縫隙旅遊服務計畫作業要點」，經多月研商及修正後，終於在 100 年 9 月 28 日完成要點公告，並順利於 100 年底完成本項營運虧損補助作業（由觀光單位主導公路客運路權取得、收費營運及虧損補助機制，繁雜的協調過程與介面，其實並不容易）。

#### (4) 套票規劃

99 年「台灣好行」推動重點為「品牌建立」，主要係讓民眾了解可以利用公共運輸旅遊臺灣之交通新選擇；100 年「台灣好行」

推動重點則定位為「鼓勵搭乘，便利旅遊」，亦即希望輔導各推動單位規劃結合交通及觀光元素的旅遊套票，提升公共運輸的附加價值，讓旅客感受「台灣好行」不僅提供公車接駁的功能，更能帶來經濟實惠及旅遊樂趣的感動，同時也可藉此擴大交通及觀光產業之收益，朝長期自主營運方向邁進。



#### (5) 整體行銷

為行銷 100 年「台灣好行」景點接駁旅遊服務，我們在陸續辦理「你 GO 票 iPad 好禮活動」、「台灣好行創意影片大賽」、「麥當勞兒童繪圖比賽」等活動記者會，並印製整體型、口袋型摺頁、車上型文宣及 543 俱樂部導覽手冊等旅遊資訊，另外更辦理了媒體參訪行程及零預算於飛碟電台節目接受專訪特輯，藉此讓各年齡層的民眾熟悉「台灣好行」旅遊服務，並增加新鮮感，吸引旅客搭乘公共運具出遊的意願。

## (6) 路線稽核與評比

雖然自 100 年起，「台灣好行」的稽查管理作業回歸公路主管機管辦理，但是我們了解旅客搭成的滿意度，仍然委請國立暨南國際大學辦理 100 年「台灣好行」各路線考核及旅客滿意度調查作業，調查結果針對優良推動單位及業者分別給予獎金獎勵及公開表揚。

另外，為使本案補助經費與各路線服務品質互相勾稽，我們也在「交通部觀光局補助公路及市區汽車客運業辦理觀光景點無縫隙旅遊服務計畫作業要點」的條文中，訂定得針對營運情況不佳之業者採取扣減補助金額及建議公路主管機關考量是否給予續營之機制，其中營運不佳之認定即依據本局委外辦理之滿意度調查結果。

表 1-5 「台灣好行」景點接駁旅遊服務大事紀一覽表

時間	大事紀
98.6	規劃「觀光景點無縫隙旅遊服務計畫」各項作業，並與各縣市政府研商推動方式
98.6	函發 99 年觀光景點無縫隙旅遊服務計畫申請須知予各縣市政府
98.7	本局進行 99 年觀光景點無縫隙旅遊服務計畫路線評審
98.7	委外針就「觀光景點無縫隙旅遊服務」相關 LOGO、命名、車體、站牌、文宣等製作統一規範
98.11	將「觀光景點無縫隙旅遊服務」對外定名為「台灣好行」景點接駁旅遊服務。
99.4.5	「台灣好行」礁溪、冬山河、慈湖、日月潭、嘉義市區、阿里山、88 安平、99 臺江及墾丁快線等 9 條路線正式啟動。
99.5~7	「台灣好行」獅山、南庄、向天湖、仙山、溪頭、東琉、太魯閣、海洋公園、鯉魚潭、海岸離島、縱谷鹿野及臺東市區等 12 條路線陸續通車。
99.10.4	函發 100 年度觀光景點無縫隙旅遊服務計畫申請須知予各縣市政府

99.10.19~10.20	辦理 100 年度「台灣好行」路線評審作業
100.1.1	總統率行政院長至臺南視察「台灣好行」88 安平線及 99 臺江線辦理情形。
100.1~6	100 年度「台灣好行」路線陸續辦理路權取得作業
100.6.23	辦理「旅行臺灣好自遊，台灣好行有一套」記者會，行銷 100 年「台灣好行」路線及推廣各路線優惠套票。
100.7.28	獅山線、獅山南庄線通車，至此 100 年路線全面通車營運。
100.8.4	赴交通部第 1469 次部務會議簡報「100 年台灣好行規劃辦理情形」
100.8.25	函發 101 年度觀光景點無縫隙旅遊服務計畫予申請須知各縣市政府
100.9.1	赴行政院第 3262 次院會簡報「台灣好行執行情形報告」
100.9.28	完成「交通部觀光局補助公路及市區汽車客運業辦理觀光景點無縫隙旅遊服務計畫作業要點」之制定公告
100.10.18~10.19	辦理 101 年度「台灣好行」路線評審作業
100.11.26	整合「台灣好行-日月潭線」、「台灣好行-阿里山線」及「日月潭-阿里山」公路客運多條路線，推出「日月潭-阿里山」3 日交通聯票，提供旅客便利旅遊國內兩大觀光景點之套票服務。

## 貳、創新服務解決方法

### 一、流程整合

本報告一開始我們就先提過，會推動「台灣好行」景點接駁服務，主要是我們看到許多旅客觀光旅遊的交通需求，希望能提供較友善的基礎建置，讓國內外遊客都能輕鬆的旅遊臺灣，留



下各種美麗的回憶。於是，我們以初生之犢的心態，「撈過界」地越過了業務職掌的藩籬，以簡單的現有人力編制，啟動了這項巨大的工程，首創由觀光單位主導推動交通運輸服務之建置，並希望在5、6年內完成「台灣好行」品牌誕生、茁壯及成熟等工作。但可預期的，隨著工作正式推展，全新的服務及龐大的整合介面，讓這業務推動顯得相當困難，在幾乎沒人看好的情況下，我們勉力的咬牙硬撐，為的只是希望能讓這塊土地變得更好，推動至今，隨著旅客的反應，我們知道這些努力似乎真的改變了什麼。

前面所提到的困難，主要是我們在最前面曾說的「公車不歸我們管」、「路線遍佈全臺」及「沒有增加一兵一卒」幾個問題，因為這個計畫是屬於全國性的大型交通計畫，但我們既非公路主管機關，同時又以現有人力（僅有1個組中的1個科，核心業務甚至只有1人）來執行，面對各種垂直及水平的龐大整合介面（詳圖2-1，約50個單位以上）及沒有前例可循的獨自摸索，可想見執行的難度。

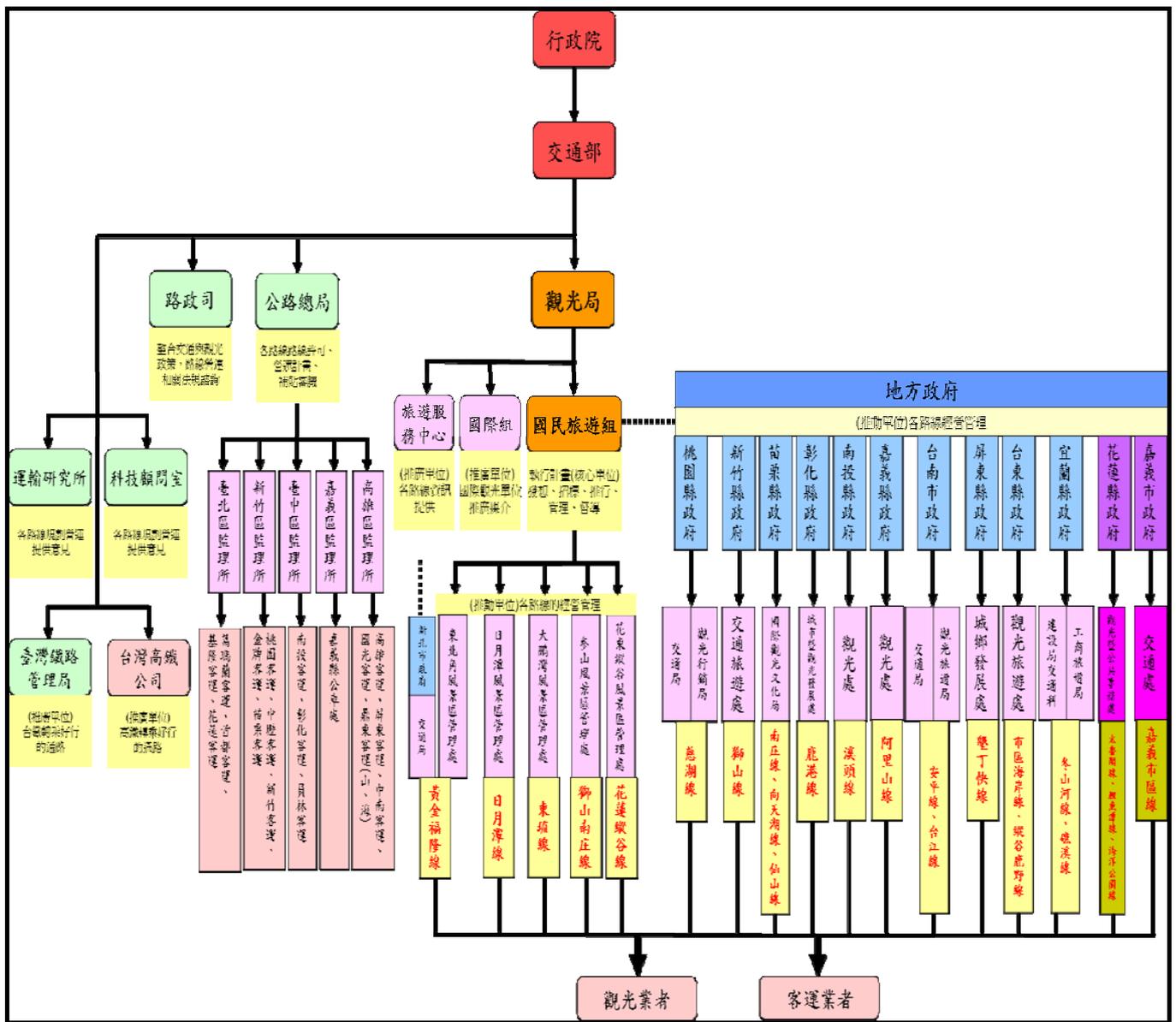
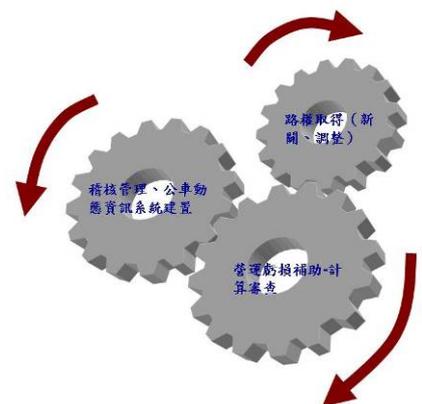


圖 2-1 100 年「台灣好行」執行過程組織整合圖

(一) 跨機關水平整合—化阻力為助力

- (公路總局、臺灣鐵路管理局、高鐵公司)

「台灣好行」景點接駁旅遊服務本質係為公車客運路線，各項路權申請、稽核管理、營運虧損補貼審核及公車動態資訊系統建置等事項，仍由各該公路主管機關(公路總局及縣市政府交通局)負責管理，但許多規定與行政作業仍不見得與現行規定相符，無法單純地一



體適用，我們為了達成目標，一次又一次地召開各種正式與非正式協商會議，才能讓各「台灣好行」公車路線順利運作，並維持良好的服務品質。

此外，對於搭乘公共運輸工具的旅客而言，從自家或住宿飯店到觀光景點通常要先搭乘其他大眾運輸工具，到達當地交通場站（火車站或高鐵站）後再轉乘「台灣好行」前往。故整個「台灣好行」服務的推動必須要與前段大眾運輸進行班表、場站導引、票價及旅遊資訊等之整合，才能提供友善的旅運服務，進而吸引旅客全程使用公共運輸出遊，所以我們在推動「台灣好行」初期，即請各推動單位於規劃各「台灣好行」路線時須串接主要長途運輸工具（臺鐵及高鐵），而且在 100 年輔導套票規劃時，亦可將相關服務整合，以提供便利的套裝行程，目前黃金福隆線、日月潭線及墾丁快線部分套票，都已率先結合高鐵或臺鐵服務，旅客反應極為良好，這些都有跨機關水平整合的成果。

## (二) 跨機關垂直整合—打通任督二脈

- (交通部、路政司、運輸研究所、科技顧問室、國家風景區管理處、地方政府)

雖然前面提到「台灣好行」是項巨大的工程，但單靠我們自己的確無法推動，尤其在政府體系中，要執行重大政策還是得藉由整體行政組織互相合作，才能有效執行。比如說，當我們確立了「台灣好行」各項推動方向及策略後，仍須借重交通部運研所及科技顧問室的專業與經驗分析，確保政策方向的正確性，同時也必須交通部的核准推動，才有足夠的預算可以進行。

此外，這樣的計畫如果沒有執行單位願意申請推動，計畫終究也只是個構想，並無法落實，所以當我們於規劃及執行階段，都會不斷地與推動單位（縣市政府及國家風景區管理處）進行意

見溝通，以確保政策是可以執行的，同時也須針對推動單位的困難加以協調解決，讓執行成果是符合民眾所需及政府政策的推動目標。

舉例來說，100年「台灣好行」路線回歸路權取得、收費營運、營運虧損補貼及路線評比等機制，均是由我們先邀集交通部路政司、運輸研究所、公路總局及各推動單位共同研商，先行檢視政策推動之可行性及衝擊性後，經過修正再交予推動單位加以執行，也因為這樣的跨機關垂直整合作業，才能順利完成這些並無前例可行的各項工作。



圖 2-2 邀集「台灣好行」各相關單位召開研商會議

### (三) 同機關水平整合—裡應外合

- (本局國際組、旅遊服務中心)

「台灣好行」景點接駁旅遊服務係以服務國內外自由行旅客為推動宗旨，故須藉由本局國際組各駐外辦事處加以行銷規廣，吸引國外自由行背包客來臺旅遊時能選擇使用，目前我們計有舊金山等 11 處駐外辦事處在國外推廣旅客來臺事務，在每年的駐外會議中，也會通令各駐外辦事處加強對外宣傳，尤其是在 100 年 6 月份開放大陸特定省市居民自由行後，更指示駐北京辦事處廣為行銷。

另外，我們也透過本身輔導的各層級旅遊服務中心，提供各類「台灣好行」摺頁與路線資訊，提昇旅客旅遊的友善性及便利性。目前我們依照服務功能將全省旅服中心計區分為 4 層，輔導規劃標準化之旅客接待方式並提供相關旅遊交通資訊，方便旅客洽詢運用，各旅服中心計有 200 餘處，簡介如下(詳表 2-1 及圖 2-3):

- 1、第 1 層：觀光局松山機場（國際線）、桃園國際機場、高雄機場等 3 處旅客服務中心，屬於我們的局內單位。
- 2、第 2 層：包含輔導各縣市政府及澎管處、馬管處所轄設置於重要交通場站之旅遊服務中心共計 44 處。
- 3、第 3 層：包含我們的國家風景區管理處所轄之 48 處及縣市政府設置於所轄景點之 42 處遊客中心。
- 4、第 4 層：係指無人服務，僅藉摺頁架提供各類旅遊資訊之旅遊資訊站計有 100 多處。

我們為了推動「台灣好行」這項業務，不僅進行了跨機關的垂直與水平溝通，更協調我們自身的外部單位（駐外辦事處及旅遊服務中心）提供服務與行銷，將觸角延伸，擴大「台灣好行」產品知名度與服務的層面。

表 2-1 全省旅遊服務中心一覽表

層級	名稱	設置地點	旅遊資訊屬性	服務據點數量
第一層	旅客服務中心 (Visitor Information Center)	國際機場	全國性	3 處
第二層	旅遊服務中心 (Visitor Information Center)	國內火車站、航空站、 捷運車站、碼頭及套裝 旅遊路線主要出入門戶	區域性	44 處
第三層	遊客中心 (Visitor Center)	風景區、遊憩據點	地方性	90 處
第四層	旅遊資訊站 (Visitor Information Station)	相關觀光產業及店家	單 1 景點或地 方性	各地旅遊服務 資訊站

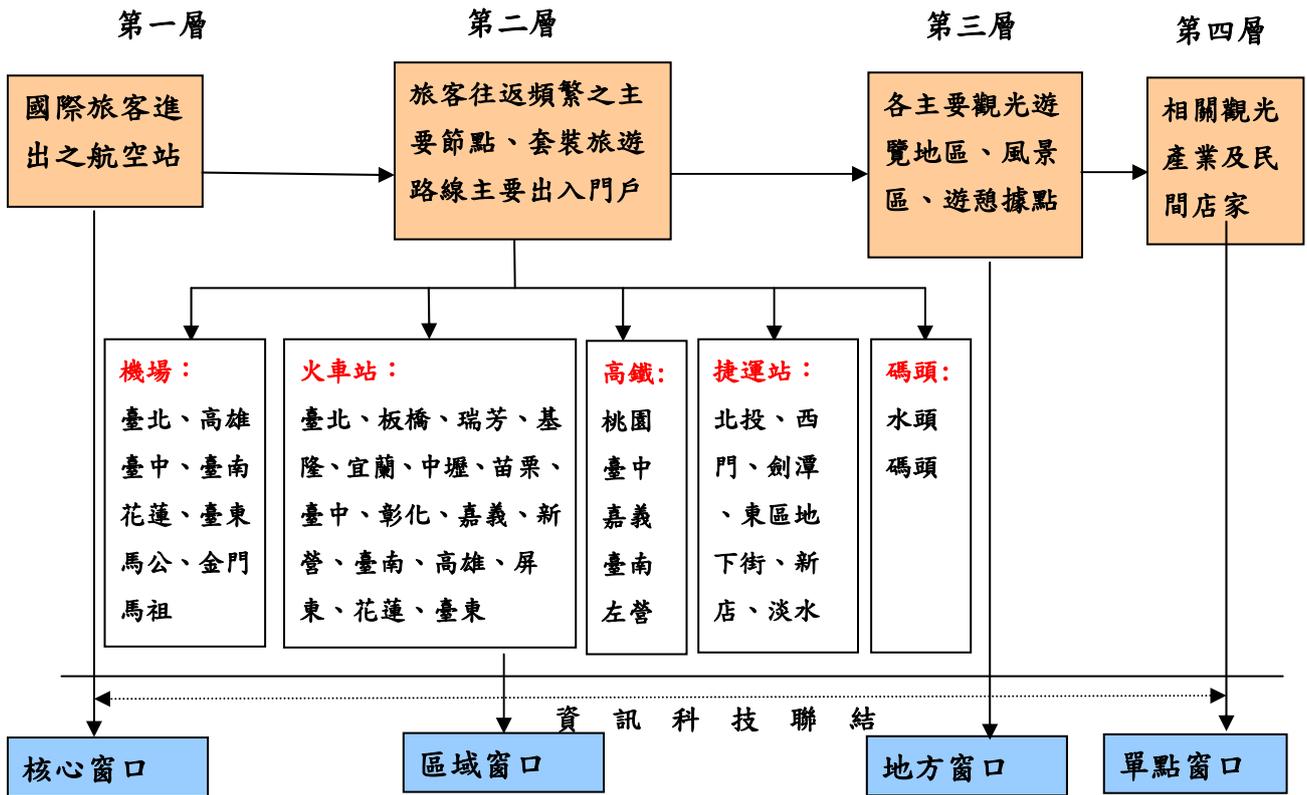


圖 2-3 旅遊服務中心系統架構圖及相關照片

## 二、資通訊服務導入

為了讓旅客能更即時、更方便的查詢「台灣好行」相關旅遊服務資訊，我們也建置了相關的資通訊服系統，藉由「台灣好行」官方網站及智慧型手機網路等服務的導入，讓旅客能在最短的時間內獲得有用的資訊。

### (一) 建構「台灣好行」官網 (<http://www.taiwantrip.com.tw>)，資訊一指就通

#### 1、提供完整的旅運資訊

- (1) **多國語言+google 攏也通**：為了提供國內外自由行旅客方便利用「台灣好行」旅行臺灣，我們建置了包含**中、英、日、韓 4 種語版**的官方網站，提供各路線地圖、時刻表、票價等實用旅運資訊，並讓旅客可透過 **google 地圖查詢公車實際行經道路的動線**，方便自行規劃行程（詳圖 2-4）。
- (2) **公車在哪裡-抓的住**：隨著科技的日新月異，旅客苦守站牌等待公車到來的服務型態已無法滿足旅客需求，因此國內許多都市已利用 GPS 定位系統掌握公車動態，並經由網路將公車即時動態呈現，讓旅客隨時瞭解公車目前所在位置。因此，我們為了讓「台灣好行」路線也能提供這項良好的服務，**針對目前已經由公路主管機關建置公車動態資訊系統之路線者，設法在官網上連結呈現，讓旅客可以透過網路查詢公車即時的位置**，降低等候焦慮及便利安排候車時間與旅程規劃（詳圖 2-5）。



圖 2-4 「台灣好行」官網首頁提供各項功能



嘉義縣阿里山線公車動態



臺南市 88 安平線公車動態



屏東縣墾丁快線公車動態



臺南市 99 臺江線公車動態

圖 2-5 公車動態資訊系統之串接

## 2、吃、喝、玩、樂、行，樣樣精通：

- (1) **旅遊報馬仔**：當初由我們推動「台灣好行」時就希望它有別於傳統公車的服務，所以，在建置官網時，除了提供「台灣好行」各路線基本旅運資訊外，更應該將遊客旅途中希望知道的吃、喝、玩、樂、行等訊息揭露，因此我們規劃了「**好行這樣玩-建議遊程**」、「**臺鐵及高鐵時刻表串接查詢**」、「**交通場站轉乘地圖**」及「**景點步行 30 分鐘地圖**」等功能，讓遊客可以輕鬆自在的搭乘「台灣好行」出遊（詳圖 2-6）。
- (2) **台灣好行有一套**：自從 100 年輔導各「台灣好行」路線推出套票後，即廣受遊客喜歡，所以官網也把所有套票資訊公佈，提供各套票優惠內容、售價、購買方式及地點...等資訊，供旅客選購（詳圖 2-7），希望旅客都能利用各路線套票的便利及優惠。

建議遊程

### 台鐵或其他轉乘指引圖

台鐵礁溪站轉乘指引

地圖 衛星 地形 地球

場站轉乘指引

### 臺南市 88安平線：古蹟巡禮

臺南有著大量自荷據時代、鄭成功時期保存下來的景點，走在這座現代與傳統並存的城市中，能感受到其散發的獨特韻味。台灣好行的安平線穿梭了最有名的臺南景點，讓人能依序瀏覽鄭成功、荷蘭人當年的歷史，在古蹟中想像過往。逛完後順便吃最有名的臺南小吃，一趟下來，有了知識又有美食，來臺南旅遊總是那麼幸福。

一般路線每小時一班

### 大眾運具轉乘查詢

您可以使用以下工具查詢到臺南各站行路路線，可供搭配、轉乘之大眾交通工具（臺鐵與高鐵）之轉乘時刻表。

去程交通查詢

回程交通查詢

臺灣好行  
大眾轉乘交通查詢

#### 去程交通查詢

使用範例

假設您住在台北，想從台北出發到台南搭乘台南的台灣好行公車。您可在「出發地點」選擇「台北」，接著選擇台南的台灣好行路線（88安平線或99台江線），再設定您從出發地點到台南想搭乘的大眾交通工具（台鐵或高鐵），然後設定您預計搭乘大眾交通從台北出發的時間，系統就會幫您比對出您可以搭乘的大眾交通工具，以及您想搭乘的台灣好行公車的時刻表。

去程出發地點：縣市 [請選擇] 區域 [請選擇]

欲搭乘之好行路線：[請選擇]

選擇去程交通工具： 火車  高鐵 (部分區域無轉乘服務)

預計出發時間：日期 [請選擇] 時間 08:00 至 21:00

### 日月潭線 桃米坑站

30 分鐘步行地圖

⇔ 高鐵烏日站 ⇔ 牛耳石雕公園 ⇔ 暨南大學 ⇔ 桃米坑 ⇔ 澀水社區 ⇔ 魚

點五十分，每半小時一班車，全票180元

來回330元

持多卡通(可刷悠遊卡、臺灣通、高捷卡及ETC)

圖 2-6 「台灣好行」網頁中吃、喝、玩、樂、行的功能



好行套票



點選下載台灣好行套票全覽圖



**宜蘭礁溪〈首都〉**

票價 **\$180**  
(原價240元, 約打折)

路線 [礁溪線](#)

**[套票內容]**  
1. 臺北〈市府轉運站〉—  
礁溪來回車票.....[\(more\)](#)

**宜蘭礁溪〈葛瑪瑪〉**

票價 **\$186**  
(原價268元, 約打折)

路線 [礁溪線](#)

**[套票內容]**  
1. 臺北—礁溪站來回車票  
瑪瑪客運).....[\(more\)](#)

**宜蘭冬山河〈首都〉**

票價 **\$240**  
(原價354元, 約打折)

路線 [冬山河線](#)

**[套票內容]**  
1. 臺北〈市府轉運站〉—  
站來回車票(首.....[\(more\)](#)

**宜蘭冬山河〈葛蘭〉**

票價 **\$243**  
(原價384元, 約打折)

路線 [冬山河線](#)

**[套票內容]**  
1. 臺北站—羅東站來回  
(葛瑪蘭客運).....[\(more\)](#)

**黃金福隆線一日**

票價 **\$50**

路線 [黃金福隆線](#)

**[套票內容]**  
黃金福隆線一日券, 當日  
次數搭乘。 洽詢電話.....  
[\(more\)](#)





票價NT\$50元

**相關資訊**

路線名稱：	礁溪線
票價：	<b>\$180</b> (原價240元, 約打75折)
購買或索取地點：	首都客運市府轉運站：臺北市忠孝東路五段6號1F 電話：2982-3322#202.207 首都客運礁溪站：宜蘭縣礁溪鄉礁溪路五段70號 電話：03-988-0700
套票內容：	1. 臺北〈市府轉運站〉 ↔ 礁溪站來回車票(首都客運) 2. 台灣好行礁溪線一日券〈當日無限次數搭乘〉 3. <b>有效期限：2012/12/31</b> 4. 交通套票一經使用, 不得退換 5. 套票未使用但已劃位者, 扣除手續費15元 6. 未劃位使用者退換交通套票則不扣除任何費用

圖 2-7 「台灣好行」各路線套票資訊

### 3、有問有答，資訊在地化：

(1) **有問有答，歡迎多多指教**：我們認為「台灣好行」是項長期的基礎旅遊建置，每天都會有人搭乘，也會各式的旅遊諮詢，單向提供旅遊資訊應該無法滿足旅客不同需要，所以，我們也規劃民眾留言板（詳圖 2-8），提供互動式頁面功能，即時回應旅客留言及各項提問，以利口碑行銷與民眾意見收集。

🏠 首頁 > 留言板
字級設定：



留言主題	留言日期	留言者暱稱	處理狀態
<a href="#">春節期間</a>	2012-01-10 16:58:25	<b>Vincent</b>	處理中
<a href="#">請問..從台中高鐵站到溪頭大約車程多久??</a>	2012-01-10 14:53:00	<b>KIRA</b>	已回覆
<a href="#">台東縱谷鹿野線正確路線</a>	2012-01-10 13:13:25	<b>Yu</b>	已回覆
<a href="#">台東縣\縱谷鹿野線\時刻表未更新?</a>	2012-01-10 13:08:16	<b>Yu</b>	已回覆
<a href="#">溪頭線套票</a>	2012-01-09 22:02:39	<b>小楊</b>	已回覆
<a href="#">黃金福隆線有營業嗎?</a>	2012-01-09 20:50:06	<b>wsdn</b>	已回覆
<a href="#">慈湖線發車與票價</a>	2012-01-08 12:39:01	<b>chengph</b>	已回覆
<a href="#">花</a>	2012-01-08 12:27:25	<b>selina</b>	已回覆
<a href="#">2012農曆過年，南投旅遊區有營業嗎</a>	2012-01-08 01:19:48	<b>steve</b>	已回覆
<a href="#">鹿野縱谷線路線圖</a>	2012-01-07 17:12:19	<b>Justice</b>	已回覆

[第一頁](#) [1](#) [2](#) [3](#) [4](#) [5](#) [6](#) [7](#) [8](#) [9](#) [10](#) [11](#) [12](#) [13](#) [14](#) [15](#) [下一頁](#) [最後一頁](#)

**春節期間**
Vincent

您好：想請問今年春節期間(101年1月25~29日)台灣好行的各路線的接駁車是正常營運嗎? 是否有哪幾天是停止發車或班次減少的?

2012-01-10 16:58:25

**請問..從台中高鐵站到溪頭大約車程多久??**
KIRA

如題，謝謝!!

2012-01-10 14:53:00

版主回覆：

您好：  
台灣好行臺中高鐵站到溪頭約75分鐘喔。

圖 2-8 「台灣好行」官網留言板

(2) 提供在地化資訊：目前「台灣好行」官網亦與各推動單位規劃之路線服務網站進行連結，希望提供更詳細的當地旅遊資訊，滿足更細微的旅遊需求（詳圖 2-9）。



東北角管理處「台灣好行-黃金福隆線」網站

南投縣「台灣好行」溪頭線網站

圖 2-9 各推動單位「台灣好行」路線官網之連結

## (二) 運用智慧型手機，旅遊資訊帶著走

- 1、**Smart phone**：隨著時代的進步，智慧型手機的普及率越來越高，功能也越來越強大，許多資訊的取得逐漸由以往的電腦轉移至手機，透過無線網路通訊技術的應用，讓民眾利用手機就能隨時查詢各類資訊，同時，為了手機用戶瀏覽與應用的便利性，各種網站頁面也專為手機量身打造，甚至發展許多應用程式供民眾下載運用。在這樣的潮流下，我們也著手請廠商開發手機版的「台灣好行」網站，希望能提供自由行旅客更即時的旅運資訊，自 99 年 6 月份起，已陸續完成了智慧型手機「Android」及「i phone」系統線上瀏覽「台灣好行」官網的建置及應用程式 (APP) 下載軟體之開發 (詳圖 2-10)，讓旅客利用手機即可查詢景點、路線、時刻表及套票等資訊，也可以下載上述資訊至手機內，便於離線時查詢瀏覽，滿足旅客隨身攜帶旅遊資訊之需求。



圖 2-10 台灣好行 Android 及 iPhone 手機版 APP 與下載網頁

2、QR code：此外，目前我們所企劃印製之文宣摺頁中亦規劃智慧型手機感應功能，旅客可憑智慧型手機感應摺頁中之 QR Code，可直接連接到「台灣好行」官網，查詢相關資訊。

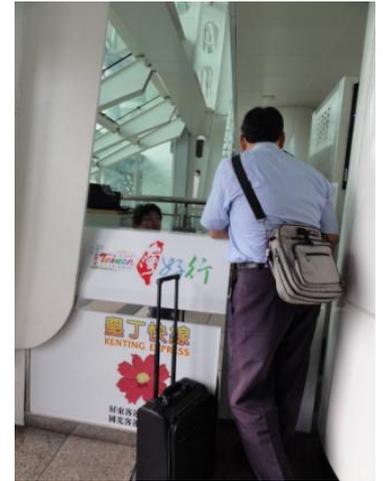


圖 2-11 「台灣好行」摺頁提供 QR code

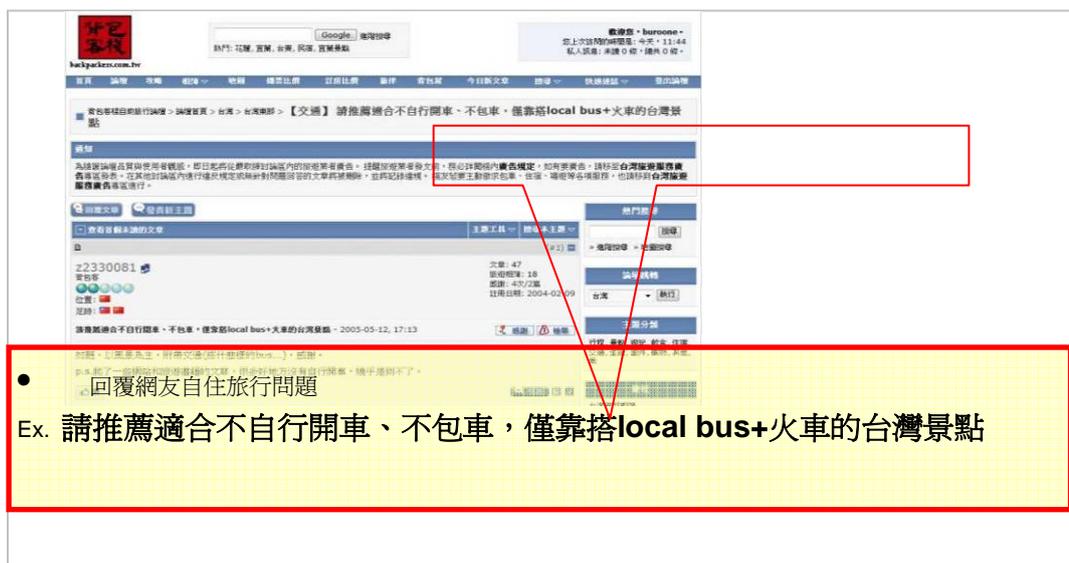
【備註：QR code是二維條碼的一種，1994年由日本Denso-Wave公司發明。QR來自英文「Quick Response」的縮寫，即快速反應的意思。QR code呈正方形，只有黑白兩色。在3個角落，印有較小，像「回」字的的正方圖案。這3個是幫助解碼軟體定位的圖案，使用者不需要對準，無論以任何角度掃描，資料仍可正確被讀取】

### (三) 推動異業結盟，感動服務再加值

1、行李不用跟著走，輕鬆遊：「台灣好行」服務客層主要鎖定在自由行旅客，我們考量當旅客攜帶行李旅遊時可能無法盡興的遊玩，所以目前擇選「台灣好行-墾丁快線」提供行李直掛的服務，旅客只要於訂房時告知飯店有行李直送之需求（人與行李分送），飯店即可提供一組 QR Code（或以簡訊提供代碼）予旅客，旅客抵達高鐵左營站時，可先將行李交付予墾丁快線聯合服務櫃台服務人員，並輕鬆搭乘「台灣好行-墾丁快線」至墾丁地區遊玩，行李將隨車運送至飯店，俟旅客至飯店 check in 時，憑 QR Code 領取行李，免除旅客攜帶行李舟車勞頓之苦。



2、網路部落格宣傳，用力推：我們發現許多自由行背包客常會透過特定網站（如背包客棧）蒐集旅遊資訊及規劃旅程，因此我們透過網路部落格的定期維護，主動進入各式旅遊部落格，提供「台灣好行」相關訊息，推薦背包客搭乘遊臺灣（詳圖 2-12）。



● 回覆網友自住旅行問題  
Ex. 請推薦適合不自行開車、不包車，僅靠搭local bus+火車的台灣景點

圖 2-12 於「背包客棧」網站提供「台灣好行」訊息

### 三、結合社會資源

觀光景點的發展與吸引力是旅客想要到訪的主要關鍵，旅客想要去玩，接下來才有交通的問題，所以我們在推動「台灣好行」旅遊服務的過程中，必須連帶行銷各地觀光景點，並整合景點周邊各行業的資源，以提昇觀光景點的吸引力，如此一來，搭乘「台灣好行」的客源才會充足，並建構出交通與觀光產業共存共榮的產業鏈關係。

為達成這目的，目前我們的作法是藉由「台灣好行」相關網站、文宣資訊及報紙雜誌等媒宣通路工具，將各景點旅遊行程中必吃、必玩及必賞的特色資訊揭露，吸引旅客出遊興趣，並輔導各推動單位結合交通及景點周邊食、宿與景點門票優惠規劃套票，以經濟、便利及有趣的旅遊產品提升旅客的使用及到訪率，讓交通及觀光產業均能因而獲利。

此外，部份路線為進一步深化當地人文特色、強化「台灣好行」的客製化服務，引進服務志工與隨車導覽人員於場站和車內提供解說及諮詢，讓旅客享有更深度的旅遊體驗（如臺南市 88 安平線、99 臺江線，馬總統亦於 100 年 1 月 1 日親臨體驗，詳圖 2-13）



圖 2-13 100 年元旦馬總統視察「台灣好行-88、99 線」

其次，為了結合節能減碳之綠色旅遊風潮，我們與捷安特自行車合作推出搭「台灣好行」可享捷安特自行車租 1 小時送 1 小時體驗優惠，部分路線也納入套票產品中。

另外，為擴大「台灣好行」景點接駁公車之搭乘客層，今年我們也首度與麥當勞共同舉辦「彩繪最美臺灣·台灣好行兒童繪圖比賽」，邀請親子族群於暑假期間多利用「台灣好行」景點接駁公車輕鬆出遊，希望將「台灣好行」帶進暑期親子旅行市場，活動期間，獲得熱烈的迴響，計有 4 萬餘件的作品參賽，一幅幅充滿童趣的作品，讓我們深深感動（詳圖 2-14）



圖 2-14 100 年「台灣好行」麥當勞兒童繪圖比賽作品

透過上述可以發現，我們在推動「台灣好行」景點接駁服務的過程中，結合了各類社會資源，把餅做大，希望營造一個多贏的局面，讓旅客有更方便的旅運選擇，產業能獲利永續經營，社會也能和諧相處，以下整理了相關社會資源的具體合作的方式。（詳表 2-2）

表 2-2 「台灣好行」結合社會資源具體內容

社會資源	具體內容
觀光遊樂業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 日月潭線套票中結合了九族門票。</li> <li>✚ 溪頭線套票中亦包含杉林溪門票與、住宿優惠等</li> </ul>
住宿業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 黃金福隆線、南庄線等套票均含鄰近住宿優惠</li> </ul>
餐飲業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 如黃金福隆線、南庄線等套票均含當地特色餐飲優惠</li> <li>✚ 結合麥當勞辦理兒童彩繪活動</li> </ul>
客運業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 提供客運轉乘優惠：如冬山河及礁溪線將國道客運整合於套票中，日月潭-阿里山 3 日交通聯票亦結合日月潭、東及阿里山間的公路客運。</li> </ul>
其他運具	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 自行車騎乘優惠（黃金福隆線、日月潭及溪頭線套票均內含自行車優惠）</li> <li>✚ 渡船遊湖優惠（日月潭套票中含渡船，冬山河線目前也規劃將連結親水公園與傳藝中心之渡船整合於套票中）</li> </ul>
志工	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 提供場站服務諮詢</li> </ul>
導覽員	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 提供車內解說服務（如臺南 88、99 線提供車上假日導覽）</li> </ul>

## 參、創新服務實際績效

### 一、外部效益

#### (一) 滿足自由行旅客趴趴走的旅遊需求

隨著自由行旅客的快速增加，自 98 年起，我們開始研議如何提供便捷的旅遊接駁服務，希望讓自由行旅客不需要花費高額團費、也不用勞心開車與找停車位，只藉由公共運具即可暢遊全臺各重要觀光景點，於是，這 2 年規劃推出了「台灣好行」景點接駁旅遊服務，雖然仍有改善空間，但從旅客的反應中，我們發現，這樣的公共政策的確是民眾所需，也是國內觀光需要穩定紮根的重要建設項目。

「台灣好行」景點旅遊接駁服務推動近 2 年了，它的「**快速**」及「**串連主要交通場站**」的特點，是否真的滿足旅客所需（**搭乘人數及滿意度**）？在此，我們逐一來檢視各項效益：

#### 1、省時真方便（每年約可節省 1 萬 6 千個小時的旅行時間）

「台灣好行」景點接駁所提供之服務係以快速串接主要交通場站至重要觀光景點為目標，各路線規劃時均以**停站少、行經高（快）公路或採直捷路線**營運，故可縮短旅客到達觀光景點的旅行時間，為旅客出遊時的旅運新選擇（如溪頭線、日月潭線及墾丁快線等），經過我們調查，各路線開行後確實大幅地節省了旅行時間，經挑選可比較之路線節省時間後，每趟總計節省 134 分鐘，換算每年各路線平均班次總計節省的時間約高達**1 萬 6 千個小時，所創造的時間價值確實是驚人的。**（詳表 3-1）。



表 3-1 台灣好行與公路客運之車行時間與運量統計表

路線起迄	車行時間(min)		運量(人次/每日平均)				
	台灣好行	公路客運	台灣好行 99	台灣好行 100	公路客運/ 市區公車 98	公路客運/ 市區公車 99	公路客運/ 市區公車 100
瑞芳~福隆	70	-	-	408	1,533	1,563	1,687
中壢~石門水庫	60	60	57	48	28	39	38
竹東~獅山	40	45	479	254	115	107	118
竹南~南庄	50	60	361	95	1,727	1,484	1,657
南庄~向天湖	30	-	151	78	63	-	-
南庄~仙山	30	-	136	88	93	-	-
臺中~溪頭	120	190	192	290	191	272	237
臺中~日月潭	90	100	158	226	619	781	1311
彰化~鹿港	35	45	-	238	3,883	3,942	3,534
嘉義~阿里山	150	-	196	362	149	-	-
臺南公園~安平	75	-	370	360	321	-	-
臺南公園~四草	60	-	438	216	90	-	-
高雄~墾丁	120	190	295	339	2,041	2,385	2,637
花蓮~瑞穗	140	110	-	89	810	432	385
臺東~小野柳	28	32	158	70	159	213	178
臺東~鹿野	60	45	62	71	374	240	359

2、**人人搶先搭（超過 180 萬人次搭乘，帶動整體公共運輸搭乘率提升）**

我們統計了「台灣好行」自 99 年 4 月份開行以來，**99 年搭乘人數約 76 萬人次，100 年則超過了 110 萬人，2 年來累計搭乘旅客超過了 180 萬人，顯示本項案服務確實是旅客**

的需要。

此外，因為「台灣好行」部分路線路段原本已有公路客運路線在運行，推動「台灣好行」後，部分路線仍然提供通勤通學所需（如「台灣好行-溪頭線」行使國道路線，而公路客運「臺中-溪頭」則行駛省道）。經調查闢駛「台灣好行」服務路線後，確實出現運量轉移的情形，顯示本服務快速便捷的特性較為遊客所喜歡，但調查中我們也發現，部分路線出現原公路客運路線與「台灣好行」路線運量總和增加的情形，代表「台灣好行」的路線服務帶動當地觀光景點總旅客之成長（旅客認為當地交通變方便了，提高前往的意願），詳表 3-1。

### 3、用過都說讚（平均 85% 的旅客滿意度）

我們為了解旅客搭乘「台灣好行」的實際感受，特別委請國立暨南國際大學於辦理考核作業時進行旅客滿意度調查分析，結果彙整如表 3-1，其中 99 年度調查顯示旅客對「台灣好行」整體滿意度、再次使用意願、乘坐其他路線及向親友推薦等指標皆在 90% 以上，另 100 年則有下滑趨勢，比例約在 75% 以上（如表 3-2），平均滿意度約為 85%，針對下降的原因，我們初步分析如下：



- (1) 收費機制改變：我們在推動「台灣好行」景點接駁旅遊服務之初，為吸引民眾搭乘公共運具出遊，部分路線採免費方式營運（99 年有 12 條路線免費），故旅客滿意度自然較高；100

年依交通部指示各路線回歸收費機制，民眾付費搭乘時對於服務品質之要求勢必提昇，故滿意度調查會呈現下滑趨勢。

- (2) 樣本代表性不同：99 年我們委請暨南大學辦理考核作業時，原未將滿意度調查納入，執行期間我們希冀增加本項數據，惟因暨南大學囿於作業急迫，故調查有效樣本僅 165 份，辦理 100 年作業時，在前一年的作業經驗修正後，將有效樣本數提高至 1,016 份，較可正確反映出旅客搭乘各路線之實際感受。

整體來說，「台灣好行」推動近 2 年以來，雖然旅客搭乘人數增加，但搭乘滿意度卻仍有進步的空間，因此，我們把 101 年推動重點定為「產品精緻化及建立品牌忠誠度」，希望透過訂定考核檢視及修正作業的程序，要求相關單位共同提升路線的各項服務水準，此外，也要藉由套票產品的擴大整合，提昇旅客旅遊的便利性。

表 3-2 「台灣好行」滿意度調查成果表

項目	民國 99 年	民國 100 年	平均
「台灣好行」整體滿意度	92.3%	75.5%	83.9%
再次使用該路線接駁巴士	98.7%	77.5%	88.1%
乘坐其他「台灣好行」路線	91.4%	75.7%	83.55%
向親戚朋友推薦乘坐「台灣好行」	94.3%	77.3%	85.8%

資料來源：「台灣好行」旅遊服務計畫考核及輔導作業案成果報告書，國立暨南大學

#### 4、轉乘超方便（轉乘使用率達 78.64%）

我們為了檢視本案服務建置後，各「台灣好行」路線的公共運具轉乘情形，首先調查了相關轉運場站及交通工具，如表 3-3 所示，表中可看出各「台灣好行」路線轉乘工具之多樣選擇。

表 3-3 台灣好行各路線轉乘運具與站點一覽表

路線	轉乘運具	站點
黃金福隆線	臺鐵	瑞芳、福隆站
礁溪線	臺鐵	礁溪站
	國道 5 號客運	首都、葛瑪蘭礁溪站
冬山河線	臺鐵	羅東站
	國道 5 號客運	首都、葛瑪蘭、國光羅東站
慈湖線	臺鐵	中壢站
	國道客運	中壢站
獅山線	高鐵	新竹站
	臺鐵	竹北站、竹東站
	國道客運	國光竹東站
獅山南庄線	台灣好行 (獅山線、南庄線、 向天湖線、仙山線)	獅山遊客中心(接獅山線) 南庄遊客中心(接南庄、向天湖、仙山線)
	公路客運	苗客南庄站
南庄線	臺鐵	竹南站
	國道客運	國光竹南站、頭份站
	公路客運	苗客竹南東站、頭份站
鹿港線	高鐵	臺中站
	臺鐵	新烏日站、彰化站
	公路客運	彰客彰化站、鹿港站
	環鎮巴士	鹿港站
溪頭線	高鐵	臺中站
	臺鐵	臺中站、新烏日站
	國道客運	統聯、國光、中客臺中站
	公路客運與市區公車	中客、統聯、彰客、員客、豐原、巨業、投客、

		全航、仁友之臺中站與干城站
日月潭線	高鐵	臺中站
	臺鐵	臺中站、新烏日站
	國道客運	統聯、國光、中客臺中站
	公路客運與市區公車	中客、統聯、彰客、員客、豐原、巨業、投客、全航、仁友之臺中站與干城站
阿里山線	高鐵	嘉義站
	臺鐵	嘉義站
	國道客運	嘉義轉運中心
	公路客運	嘉義縣公車、嘉義客運嘉義站
88 安平線	臺鐵	臺南站
	國道客運	國光、統聯、和欣臺南站、兵工廠站下車站
	公路客運	興南臺南東站
	市區公車	臺南站
99 臺江線	臺鐵	臺南站
	國道客運	國光、統聯、和欣臺南站、兵工廠站下車站
	公路客運	興南臺南東站
	市區公車	臺南站
墾丁快線	高鐵	左營站
	臺鐵	新左營站、枋寮站
	捷運	左營站
	公路客運	恆春轉運中心
東琉線	船運	東港碼頭(往小琉球)
	公路客運	屏東客運東港站
花蓮縱谷線	臺鐵	花蓮站、壽豐站、鳳林站、光復站、瑞穗站
市區海岸線	臺鐵	臺東站
	航空	臺東豐年機場
	船運	富岡漁港(往綠島、蘭嶼)
	公路客運	鼎東客運海線臺東站
縱谷鹿野線	臺鐵	臺東站、鹿野站

此外，我們也希望藉由「台灣好行」旅遊服務之推廣及各類套票產品規劃，提升旅客利用公共運輸轉乘接駁來完成旅次目的之比例，所以在去（100）年亦委請國立暨南國際

大學針對各路線公共運輸轉乘情況加以調查，希望藉由數據了解目前轉乘推動情況。依調查結果顯示，於 1,016 份有效樣本中，**整體利用公共運輸工具轉乘「台灣好行」的比例高達 78.64%**（其中高鐵轉乘佔 16.04%，臺鐵轉乘佔 36.91%，公路客運轉乘佔 25.69%），如表 3-4 所示，顯見「台灣好行」以串接主要交通運輸場站及重要觀光景點之政策規劃，確屬民眾需要，而且透過良好的場站導引設施（詳圖 3-1）、有效的行銷宣傳及套票推動，的確具有引導民眾利用大眾運輸工具轉乘完成旅次之目的。

表 3-4 以公共運輸工具轉乘「台灣好行」路線比例一覽表

轉乘工具	次數	百分比(%)
高鐵	163	16.04
台鐵	375	36.91
客運	261	25.69
其他	62	6.10
未回答	155	15.26
總和	1016	100.00

前面委請暨南大學的調查分析中，我們也以個別路線區分，發現以「黃金福隆線」轉乘臺鐵之比例最高，另以「日月潭線」轉乘高鐵之比例最多，原因應是該兩路線**套票規劃及行銷宣傳**方式奏效，足為其他路線未來推動之借鏡，如表 3-5 所示。

表 3-5 以公共運輸工具轉乘「台灣好行」各路線分析一覽表

路線別	轉乘工具	次數	百分比 (%)	路線別	轉乘工具	次數	百分比 (%)	路線別	轉乘工具	次數	百分比 (%)
黃金福隆線	高鐵	1	1.15	向天湖線	高鐵	1	2.94	88 安平線	高鐵	2	3.08
	臺鐵	55	63.22		臺鐵	25	73.53		臺鐵	19	29.23
	客運	16	18.39		客運	4	11.76		客運	23	35.38
	其他	6	6.90		其他	2	5.88		其他	5	7.69
	未回答	9	10.34		未回答	2	5.88		未回答	16	24.62
	總和	87	100.00		總和	34	100.00		總和	65	100.00
礁溪線	臺鐵	17	47.22	仙山線	臺鐵	27	72.97	99 台江線	高鐵	2	6.06
	客運	6	16.67		客運	5	13.51		臺鐵	17	51.52
	其他	1	2.78		其他	1	2.70		客運	4	12.12
	未回答	12	33.33		未回答	4	10.81		其他	2	6.06
	總和	36	100.00		總和	37	100.00		未回答	8	24.24
冬山河線	臺鐵	16	50.00	溪頭線	高鐵	20	17.70	墾丁快線	總和	33	100.00
	客運	12	37.50		臺鐵	19	16.81		高鐵	56	47.86
	其他	1	3.13		客運	59	52.21		臺鐵	14	11.97
	未回答	3	9.38		其他	5	4.42		客運	25	21.37
	總和	32	100.00		未回答	10	8.85		其他	14	11.97
慈湖線	臺鐵	9	42.86	日月潭線	總和	113	100.00	東琉線	未回答	8	6.84
	客運	3	14.29		高鐵	58	30.85		總和	117	100.00
	未回答	9	42.86		臺鐵	24	12.77		高鐵	7	35.00
	總和	21	100.00		客運	58	30.85		臺鐵	6	30.00
獅山線	其他	8	4.26	鹿港線	其他	8	4.26	花蓮縱谷線	客運	5	25.00
	未回答	40	21.28		未回答	40	21.28		其他	2	10.00
	總和	188	100.00		總和	188	100.00		總和	20	100.00
	其他	2	10.00		其他	2	10.00		其他	4	20.00
	未回答	3	15.00		未回答	23	36.51		總和	20	100.00
	總和	20	100.00		總和	63	100.00		總和	20	100.00
獅山南庄線	臺鐵	19	95.00	阿里山線	其他	4	6.35	縱谷鹿野線	其他	4	20.00
	未回答	1	5.00		未回答	23	36.51		總和	20	100.00
	總和	20	100.00		總和	63	100.00		總和	20	100.00
南庄線	臺鐵	29	72.50	市區海岸線	其他	3	10.00	市區海岸線	其他	2	10.00
	客運	10	25.00		未回答	4	13.33		總和	20	100.00
	未回答	1	2.50		總和	30	100.00		其他	2	10.00
	總和	40	100.00		總和	30	100.00		總和	20	100.00



高鐵臺中站轉車站牌-溪頭線



臺南火車站轉乘導引牌-88 安平線、99 臺江線



臺東火車站轉乘導引牌-市區海岸線



礁溪火車站轉乘導引牌-礁溪線



慈湖線轉乘指引標誌



竹南火車站轉乘導引牌-南庄線

圖 3-1 「台灣好行」各場站轉乘導引標示照片

## (二) 創造客運業嶄新營運模式

傳統的客運業者僅提供運輸服務，經營策略僅著重旅客搭乘人數、開行班次、營收及虧損補貼等事項，但是隨著私人運具增加與鄉村地區人口外流，偏遠地區公共運輸之經營持續惡化，不符營運效益的路線紛紛停駛，甚至須藉由政府全數補貼方得營運。所以，我們在推動「台灣好行」的時候，也希望藉由整合交通與觀光雙重元素，達成滿足旅客交通需求及尋求客運業者新興獲利模式，提供永續公共運輸藍海策略。

這裡我們就以南投客運經營之「台灣好行-日月潭線」為例，說明營運業者新興獲利模式，日月潭國家風景區管理處為解決區內每逢假日即現之交通壅塞現象，近年即研議鼓勵旅客搭乘公共運輸工具往返日月潭地區之方式，自從「台灣好行」日月潭線開駛後，旋即邀集當地交通及觀光業者（包含南投客運公司、交通船、九族文化村、捷安特自行車及鄰近商家）召會研商組合基本套票模式（顧及發展觀光條及第 27 條規定，不含餐飲及住宿費用），並整合業者成立「日月潭好行聯盟」，提供國內外自由行散客便利、便宜之旅遊產品，並由旅行業通路包裝成 2 日遊以上套裝產品；此外，並商請南投客運公司成立清境旅行社有限公司擔任發行單位，負責旅遊套票之企劃、印發、販售及拆帳等事宜，初期先推出 299 元、599 元及 899 元 3 種套票，100 年由於水社-車埕公路客運及臺鐵集集支線復駛，故增加規劃 300 元及 600 元全行票兩種套票，如表 3-6 及圖 3-2 所示，今年，又將套票調整為 330、660 及 990 三種全新套票。

經統計，南投客運公司因規劃套票販售至今，業已增加 1,250 萬元之收益，顯見此類獲利模式，將為客運業者未來不容忽視之收益管道。

表 3-6 日月潭國家風景區管理處各類套票規劃彙整表

年度	套票種類	內容	售價/備註
100 年	299 悠遊券	含日月潭纜車兌換券 (NT250) + 環潭巴士兌換券 (NT80) + 單趟交通船券 (NT100) + 自行車租賃優惠 (NT200) + 電動車租車優惠 + 特產優惠	299 元, 未含「台灣好行」方案
	300 車埕好行券	日月潭-車埕公車一日券 (原價 100 元)、水里蛇窯陶藝文化園區門票 (原價 150 元)、車埕林班道木工體驗券 (原價 150 元)、車埕真梅館 9 折優惠券、車埕酒莊 9 折優惠券。	300 元, 未含「台灣好行」方案
	599 悠遊券	含「台灣好行-日月潭線」來回票、日月潭纜車票、環潭巴士、交通船券、自行車、電動車租車優惠券。	599 元, (總價值 990 元, 約 61 折)
	600 全行券	含集集線火車、「台灣好行-日月潭線」、「日月潭-車埕」接駁公車、日月潭纜車、交通船、環潭巴士及自行車、電動車租賃優惠等八種交通工具。	600 元
	899 悠遊券	含「台灣好行-日月潭線」來回票、日月潭纜車票、九族文化村門票、環潭巴士、交通船券、捷安特自行車、電動車租車優惠券。	899 元, (總價值 1,440 元, 約 62 折)
101 年	330 悠遊券	1. 日月潭纜車兌換券 + 遊湖巴士一日兌換券 + 交通船單程船票兌換券 + 水社-向山單程車票兌換券。 2. 捷安特自行車租車 8 折優惠券 + 易立歐電動車 8 折優惠券 + 向山美利達自行車租車買 2 小時送 1 小時及礦泉水 1 瓶優惠券 + 台灣惠蓀咖啡向山店現煮咖啡一杯 8 折優惠券。	330 元
	660 悠遊券	1. 日月潭纜車兌換券 + 遊湖巴士一日券兌換券 + 交通船單程船票兌換券 + 台中-日月潭來回分段車票兌換券 + 水社-向山單程車票兌換券。 2. 安特自行車租車 8 折優惠券 + 易立歐電動車 8 折優惠券 + 向山美利達自行車租車買 2 小時送 1 小時及礦泉水 1 瓶優惠券 + 台灣惠蓀咖啡向山店現煮咖啡一杯 8 折優惠券。	660 元
	990 悠遊券	1. 日月潭纜車兌換券 + 九族文化村門票 (可搭纜車) 兌換券 + 遊湖巴士一日兌換券 + 交通船單程船票兌換券 + 台中-日月潭來回分段車票兌換券 + 水社-向山單程車票兌換券。 2. 捷安特自行車租車 8 折優惠券 + 易立歐電動車 8 折優惠券 + 向山美利達自行車租車買 2 小時送 1 小時及礦泉水 1 瓶 + 台灣惠蓀咖啡向山店現煮咖啡一杯 8 折優惠	990 元



圖 3-2 「台灣好行-日月潭線」旅遊服務路線及套票規劃示意圖

此外，我們更在去年底整合「台灣好行-日月潭線」、「台灣好行-阿里山線」及「日月潭-阿里山」公路客運等多條路線，擴大區域連結，推出「日月潭-阿里山」3日交通聯票（詳圖 3-3），提供旅客便利旅遊國內兩大觀光景點之套票服務。



圖 3-3 「日月潭線-阿里山」區域型路線及 3 日交通聯票

## (二) 擴大沿線觀光產業收益

「台灣好行」服務推動套票發行，係希望藉由結合交通及觀光元素，提升旅客搭乘公共運輸的附加價值，並增加政府、公共運輸業者與觀光業者共同獲利的機會，尋求三贏的局面。

接續前述日月潭地區為例，透過結合交通與觀光元素包裝成各類套票，截至目前為止，業分別增加九族文化村 1,350 萬元，日月潭纜車 1,440 萬元，交通船 500 萬之收益，總計增加 6,500 餘萬元之直接獲利，衍生之利益實不容小覷，如表 3-7 所示。

表 3-7 日月潭管理處針對「台灣好行」套券效益評估表 (99/4-100/12/31)

單位	增加經濟效益(元)	推估模式說明
九族文化村	13,500,000	以販售套票後所增加人數進行估算。
日月潭纜車	14,400,000	
交通船	5,000,000	
捷安特自行車	2,000,000	
環湖公車	4,000,000	
電動機車	2,000,000	
高鐵車票	12,000,000	
南投客運 (臺中-日月潭)	12,500,000	
合計	65,400,000	

我們在去年輔導「台灣好行」各路線依當地特性，規劃交通聯票、旅遊商品或優惠票券等吸引民眾搭乘之產品，目前與各路線旅遊套票結合的民間業者，主要係以躉售價格（Wholesale Price）包裝成套票，藉由較低價格吸引更多的遊客購買，提高銷售率及銷售總額，總體計算預期仍可獲得較大收益，各路線套票資料如表 3-8。

表 3-8 100 年「台灣好行」各路線套票與民間業者結合表

區域	路線別	套票內容	價格	民間業者
北部	冬山河線	一日券+首都國道客運(臺北-羅東)來回票	240 元 (總價值 354 元, 約 68 折)	首都客運
		一日券+葛瑪蘭客運(板橋-臺北-羅東)來回票	243 元 (總價值 384 元, 約 63 折)	葛瑪蘭客運
	礁溪線	一日券+首都國道客運(臺北-礁溪)來回票	180 元 (總價值 240 元, 約 75 折)	首都客運
		一日券+葛瑪蘭客運(板橋-臺北-礁溪)來回票	186 元 (總價值 268 元, 約 69 折)	葛瑪蘭客運
	黃金福隆線	一日券	50 元	基隆客運
		A 方案：台灣好行黃金福隆線來回票、(臺北-瑞芳-福隆)來回點車票、東北角觀光護照	199 元 (總價值 304 元, 約 65 折)	臺鐵
		B 方案：A 方案+3 小時自行車體驗、福隆便當	299 元 (總價值 459 元, 約 65 折)	自行車業者、福隆便當業者
		下午茶方案：A 方案+福隆福容大飯店餐券、福隆海水浴場門票	599 元 (總價值 784 元, 約 76 折)	福容大飯店
	慈湖線	1 日券 (憑慈湖線票根, 可免網路登記進入後慈湖參訪)	100 元	中壢及桃園客運
		1. 交通券—台灣好行慈湖線一日車票兌換券 2. 娛樂券—二選一 (商品 A 或 B) A 大溪花海農場門票兌換券 1 張、 三坑老街自行車兌換券 1 張 B 愛情故事館精美伴手禮 1 份 3. 憑慈湖線票根, 可免網路預約, 當日可進入後慈湖, 入園費用可享 5 折優惠	199 元 (總價值 400 元, 約 5 折)	大溪花海農場、三坑老街商家
	獅山線	台灣好行獅山線車票+摸彩券+農特產品兌換券	100 元	
	獅山南庄線	A 方案：一日券, 台灣好行車票-獅山線+獅山南庄線或南庄線+獅山南庄線二選一 (當日不限次數搭乘【如蓋飯店或民宿章隔日可使用, 但限同點進出】)	135 元	金牌客運

區域	路線別	套票內容	價格	民間業者
		贈送台灣好行獅山南庄旅遊護照(含優惠折扣)		
		B 方案：二日券，台灣好行車票：獅山線 / 獅山南庄線/南庄線(含仙山、向天湖線)，二日內不限次數搭乘(需蓋飯店或民宿章) 贈送台灣好行獅山南庄旅遊護照(含優惠折扣)	220 元	金牌客運
		C 方案：含 1. 台灣好行車票：獅山線+獅山南庄線或南庄線+獅山南庄線二選一，當日不限次數搭乘(如蓋飯店或民宿章隔日可使用，但限同點進出) 2. 北埔小吃(客家板條+擂茶)或南庄小吃(手工麵+冰鎮湯圓)二選一 3. 伴手禮 4. 贈送台灣好行獅山南庄旅遊護照(含優惠折扣)	499 元 (總價值約 600-630 元，約 8 折)	民宿業者、北埔老街特色店家
		D 方案：含 1. 台灣好行車票：獅山線/獅山南庄線/南庄線(含仙山、向天湖線)，二日內不限次數搭乘(需蓋飯店或民宿章) 2. 南庄民宿平日住宿一晚(需 2 人成行，2 本套票一房) 3. 伴手禮 4. 贈送台灣好行獅山南庄旅遊護照(含優惠折扣)	999 元 (總價值約 1,320-1,420 元，約 7 折)	民宿業者、北埔老街特色店家
	南庄線	一日券，3 條線皆可當日不限次搭乘。背面加蓋苗栗合法旅館或民宿店章，隔日可再搭乘。	100 元	客運及民宿業者
	向天湖線			
	仙山線			
中部	鹿港線	鹿港遊一套 150 元自由行悠遊券	150 元	客運業者、鹿港特色商家
	溪頭線	台灣好行溪頭線來回票、溪頭自然教育園區門票、杉林溪生態度假園區門票優惠券、杉林溪生態度假園區住宿優惠券、捷安特自行車優惠券、溪頭妖怪村紀念品	400 元 (總價值 600 元，約 67 折)	溪頭自然教育園區、溪頭妖怪村紀念品、自行車業者、杉林溪森林生態度假園區門票與住宿。
	日月潭線	A 方案：台灣好行(日月潭線)來回票、日月潭纜車票、環潭巴士、交通船券、自行車、電動車租車優惠券。	599 元 (總價值 990 元，約 61 折)	日月潭纜車、九族文化村
B 方案：台灣好行(日月潭線)來回票、日月潭纜車票、九族文化村門票、環潭巴士、交通船券、捷安特自行車、電動車租車優惠券。		899 元 (總價值 1440 元，約 62 折)	遊船業者、南投客運、自行車業者、電動車業者、日月潭纜車、九族文化村	

區域	路線別	套票內容	價格	民間業者
		C 方案：集集線火車、台灣好行(日月潭線)、「日月潭-車埕」接駁公車、日月潭纜車、交通船、環潭巴士及自行車、電動車租賃優惠等八種交通工具	600 元	當地交通運輸業者。
	阿里山線	1. 推出各類優惠券如下： (1) 阿里山地區森林遊樂區優惠 100 元 (限 1 萬份) (2) 阿里山住宿優惠券 (3) 悠遊巴士鄒族文化部落門票 100 元優惠 (4) 好行車票來回票 8 折		
南部	88 安平線	A 方案：一日券，安平樹屋、安平古堡、赤崁樓、億載金城門票(四選二)，臺南市城市旅遊安全保險卡	1. 88 安平線、99 臺江線 100 元；99 臺江線延駛至七股 120 元 2. 三日券 180 元	臺南市古蹟
	99 臺江線	B 方案：三日券，安平樹屋、安平古堡、赤崁樓、億載金城門票、臺南市城市旅遊安全保險卡		
	墾丁快線	A 方案：台灣好行(墾丁快線)來回票、高鐵(臺北-左營)來回票。	3,280 元 (總價值 3,746 元，約 88 折)	7-11(i-bon 通路)、屏東客運(墾丁街車)、高鐵公司
		B 方案：台灣好行(墾丁快線)來回票、墾丁街車 2 日券、防水包 1 組 (內含瘋屏東旅遊手冊、小琉球旅遊手冊、恆春半島旅遊線折扣手冊、防曬乳)	699 元 (總價值 1,236 元，約 57 折)	
東琉線(墾丁快線支線)	台灣好行(墾丁快線：左營-大鵬灣)來回票、東琉線 2 日券、防水包 1 組 (內含瘋屏東旅遊手冊、小琉球旅遊手冊、恆春半島旅遊線折扣手冊、防曬乳)	299 元 (總價值 538 元，約 55 折)	自行車、福灣莊園、屏東客運(墾丁街車)	
東部	花蓮縱谷線	A 方案：一日券+FUN 行縱谷優惠折扣手冊	399 元 (總價值 600 元，約 67 折)	
		B 方案：二日券+FUN 行縱谷優惠折扣手冊	699 元 (總價值 1,200 元，約 58 折)	
		C 方案：台灣好行(花蓮火車站-鯉魚潭)來回票+手划船或腳踏車二擇一。	299 元 (總價值 420 元，約 71 折)	遊船業者、自行車業者
		D 方案：台灣好行(花蓮火車站-兆豐農場)來回票+兆豐農場門票。	499 元 (總價值 590 元，約 85 折)	兆豐農場
	縱谷鹿野線市區海岸線	1. 台灣好行臺東縱谷鹿野線一日券 2. 台灣好行臺東市區海岸線一日券 3. 贈送台灣好行臺東護照一本 (含優惠折扣)	160 元	

區域	路線別	套票內容	價格	民間業者
		1. 鹿野縱谷線 1 張，同一日無限搭乘 2. 市區海岸線 1 張，同一日無限搭乘 3. 好禮 A 好康自由配，四選二： (1) 鹿野高台滑草場滑草體驗兌換券 1 張 (價值 NT.100) (2) 初鹿牧場門票兌換券 1 張(價值 NT.100) (3) 瑪卡巴嗨腳踏車券 1 張(價值 NT.100) (4) 史前博物館門票兌換券(價值 NT.180) ●若好禮 A 均未使用，則可兌換宗和食品有限公司禮券，憑此券可享購物 95 折優惠，並可抵扣購物消費 150 元(結帳金額於 95 折優惠後須滿 151 元以上方可抵扣)	299 元 (總價值 360~440 元，約 75 折)	鹿野高台滑草場、初鹿牧場、史前博物館及自行車業者等



圖 3-4 100 年「台灣好行」旅遊服務路線套票示意圖

### (三) 重新活絡各地觀光景點

在推動「台灣好行」計畫的同時，因為景點的魅力才是驅使旅客前往的主因，所以連帶地使得各地方政府重新檢視當地重要觀光景點之發展情況，獲選之推動單位更是經由本案計畫，串聯服務沿線管理單位共同研議，透過網站、文宣摺頁、活動記者會、套票包裝...等方式，再次行銷當地景點及便捷交通，吸引民眾前往當地觀光。

從表 3-9 的整理可發現，「台灣好行」計畫推動所整合之相關行政及民間管理資源眾多，推動站點亦串連甚廣，**形同藉由「台灣好行」旅遊服務再次協助各管理單位活絡各地景點。**

表 3-9 「台灣好行」各路線行經旅遊景點管理單位一覽表

路線	管理單位	站點/景點
黃金福隆線	新北市政府文化局	黃金博物館
	九份老街業者、瑞芳鎮形象商圈推展協會	九份
	捷年集團	龍洞四季灣
慈湖線	桃園縣政府原住民行政局	原住民文化會館
	大溪老街新港尾商圈	大溪老街
	國防部參謀本部慈湖大溪陵寢管理處	慈湖陵寢、大溪陵寢
	大溪花海農場	慈湖陵寢
	經濟部水利署北區水資源局石門水庫管理中心	石門水庫
	桃園縣政府客家事務局	客家文化館
獅山線	北埔綠世界生態農場	綠世界生態農場
	北埔魅力商圈發展促進會	北埔老街
獅山南庄線	財團法人獅頭山勸化堂	勸化堂
南庄線	南庄鄉魅力商圈	南庄老街
向天湖線	苗栗縣政府原住民行政處	賽夏族民俗文物館
	南庄鄉公所	向天湖
仙山線	南庄鄉公所	蓬萊溪自然生態園區
	南庄鄉農會	南庄休閒農業區

	民宿、賽夏族	八卦力部落
	仙山靈洞宮管理委員會	仙山靈洞宮
日月潭線	桃米生態園區	桃米坑
	九族文化村	九族文化村
	遊船業者、日月潭形象商圈	日月潭
溪頭線	鹿谷茶園業者	鹿谷
	教育部臺灣大學溪頭自然教育園區	溪頭
	溪頭妖怪村、杉林溪生態渡假園區	溪頭
鹿港線	彰化縣政府文化局	文化中心/八卦山
阿里山線	嘉義縣政府	吳鳳紀念公園
	阿里山商圈、茶行業者	阿里山
88 安平	臺南市政府文化局	延平郡王祠
	臺南市政府工務局公共工程處	巴克禮公園
	臺南市政府文化局	孔廟
88 安平線 99 臺江線	臺南市政府工務局公共工程處	臺南公園
	臺南市政府文化局	縣知事官邸
	臺南市政府文化局	赤崁樓
	臺南市政府文化局	億載金城
	臺南市政府工務局公共工程處	安平港濱歷史公園
	臺南市政府文化局	德記洋行
99 臺江線	臺南市政府文化局	吳園
	臺江國家公園管理處	四草生態文化園區
	臺南市鹽友關懷協會	鹽田生態文化村
	鹿耳門天后宮	鹿耳門天后宮
	聖母廟	鹿耳門聖母廟
	臺鹽公司	臺灣鹽業博物館
	臺鹽公司	七股鹽山
墾丁快線	國立海洋生物博物館	南保力(海生館)
	墾丁國家公園管理處	墾丁
	四重溪溫泉業者、福安宮	車城
	恆春商圈	恆春
	近岸水域遊憩活動業者	南灣

	墾丁商圈、民宿業者、紀念品店家	墾丁
東琉線	華僑市場海產業者	東港
礁溪線	宜蘭縣政府工商旅遊處	礁溪溫泉會館遊客中心
	宜蘭縣政府工商旅遊處	五峰旗風景特定區
	宜蘭縣政府工商旅遊處	湯圍溝公園
	農委會林務局	林美石磐步道
冬山河線	宜蘭縣政府教育處	羅東運動公園
	羅東夜市商圈	羅東夜市
	宜蘭縣政府工商旅遊處遊憩管理科	冬山河親水公園
	文建會	國立傳統藝術中心
花蓮縱谷線	花蓮縣政府文化局(與民間共管)	慶修院
	農委會林務局	林田山
	農委會林務局	富源森林遊樂區
	花蓮縣青少年公益組織協會	慶修院
	新光兆豐股份有限公司	兆豐農場
	臺糖公司	光復糖廠
	奕倫實業有限公司(統一企業)	瑞穗牧場
市區海岸線	教育部	臺灣史前文化館
	臺東縣政府旅遊服務中心	旅服中心
	臺東市公所	臺東森林公園
	臺東市公所	海濱公園
	交通部	富岡漁港
縱谷鹿野線	教育部	卑南文化公園
	超能生化科技公司	初鹿牧場
	臺東縣鹿野鄉永安社區發展協會	永安社區

#### (四) 成功減碳 13 萬公斤

這 2 年我們推動「台灣好行」的過程中，收到許多愛護地球的旅客回饋搭乘感受，如旅客范小姐在搭乘「台灣好行-南庄線」後有感而發：「...旅行的藝術意味著解放身體，放空的擁抱眼前的一切，『發現』是種樂趣，現在就來一趟節能減碳的好行之旅吧！」。的確，透過「台灣好行」旅遊服務之建置，可便利旅客選擇利用公共運輸出遊，減少私人運具之使用，屬於節能減碳的綠色環保旅遊模式。



「台灣好行」服務本質即為串接交通節點場站與觀光景點之大客車，碳排放量之汙染可理解的會比小客車少，但究竟可減少多少碳排放量？經我們以 99 年營運至 100 年底的總運量計算後發現，**利用台灣好行車輛總 CO<sub>2</sub> 排放量較小客車減少了共計 13 萬公斤，減少之百分比達 71.1%**（各路線碳排放減少如表 3-12）甚為可觀，是值得每位使用及推動者高興的一件事，倘若全民均可養成使用公共運輸出遊的習慣，實可為地球及後代子孫的永續生存盡一份心力。

表 3-11 各類運具每人每公里二氧化碳排放量表

運具	每人每公里二氧化碳排放量 (kg-CO <sub>2</sub> /person-km)
機車	0.054
小汽車	0.097
大客車	0.028

資料來源: Lin, Tourism Management 31 ,285~290,2010

☆ 計算式：以 88 安平線為例，營運至今總搭乘人數為 22 萬 8,619 人

1. 小客車 CO<sub>2</sub> 排放量為每人公里 0.097 公斤；

「台灣好行」車輛 CO<sub>2</sub> 排放量為每人公里 0.028 公斤

2. 99 年營運至今總 CO<sub>2</sub> 排放量為：

小客車：0.097 \* 228,619 (以相同載運人次計算) = 22,176.043 公斤

「台灣好行」車輛：0.028 \* 228,619 = 6,401.332 公斤

3. 台灣好行車輛較小客車 CO<sub>2</sub> 排放減少效益：22,176.043 公斤 - 6,401.332 公斤 = 15,774.711 公斤/年；減少百分比為： $(\underline{22,176.043} - \underline{6,401.332}) / \underline{22,176.043} * 100\% = \underline{71.134} \%$

表 3-12 台灣好行各路線與小客車二氧化碳排放比較效益表

路線	小客車碳排放 (kg-CO <sub>2</sub> /km)	台灣好行碳排放 (kg-CO <sub>2</sub> /km)	搭乘台灣好行可 減少碳排放量
冬山河線	11784.045	3401.58	8382.465
礁溪線	8875.985	2562.14	6313.845
太魯閣線	2846.174	821.576	2024.598
鯉魚潭線	1090.183	314.692	775.491
海洋公園線	1230.542	355.208	875.334
黃金福隆線	8887.722	2565.528	6322.194
慈湖線	3494.522	1008.728	2485.794
獅山線	10507.428	3033.072	7474.356

獅山線勸化堂	1360.91	392.84	968.07
獅山南庄線	564.443	162.932	401.511
南庄線	9610.663	2774.212	6836.451
向天湖線	5678.671	1639.204	4039.467
仙山線	5719.217	1650.908	4068.309
溪頭線	15230.164	4396.336	10833.828
日月潭線	13388.716	3864.784	9523.932
鹿港線	5248.864	1515.136	3733.728
嘉義市區線	910.054	262.696	647.358
阿里山線	12965.408	3742.592	9222.816
88 安平線	22176.043	6401.332	15774.711
99 臺江線	12598.36	3636.64	8961.72
墾丁快線	19996.065	5772.06	14224.005
東琉線	1961.825	566.3	1395.525
花東縱谷線	1819.72	525.28	1294.44
臺東市區線	1549.187	447.188	1101.999
縱谷鹿野線	3137.659	905.716	2231.943
海岸市區線	2243.804	647.696	1596.108
海岸離島線	1294.174	373.576	920.598

## (五) 形塑旅行臺灣好自遊的形象

以往，來臺觀光旅客因為缺乏串接旅遊景點之公共運輸工具，所以，旅行臺灣時常選擇以跟團的方式，如果想要自行規劃行程時，則多選擇臺北地區為主要據點，利用其較為成熟的捷運及公車系統前往各景點。此種現象，導致國外旅客對於臺灣之印象僅停留在臺北，對於中南部美麗的山川景致則無緣造訪，同時其旅遊線周邊觀光產業也難以受惠。



因此，我們希望藉由「台灣好行」計畫之推動，讓國內外自由行背包客均能輕鬆走訪全臺各地重要觀光景點，更藉由下列幾項「台灣好行」景點接駁旅遊服務之特點，形塑臺灣地區安全且安心的自助旅遊形象：

- 1、「台灣好行」是國內主要觀光行政單位推動輔導之路線，各項服務及產品均具有保證及公信力。
- 2、各「台灣好行」服務路線要求以5年內之新車提供服務，以維持車輛的安全及降低故障率。
- 3、所規劃之路線係串接主要交通場站（高鐵及臺鐵車站），可藉由長途運輸工具快速到達全臺城市，並轉乘「台灣好行」到重要觀光景點。
- 4、選搭「台灣好行」旅遊服務，可減少自行開車疲倦、免除尋找停車位之困擾。
- 5、「台灣好行」官網及文宣資訊多已提供相關景點資訊，並歸

納建議行程，可讓旅客省去找路、另覓食宿及行程規劃的時間。

- 6、各「台灣好行」路線景點係經篩選，屬於國內各大魅力景點，減少旅客因不熟悉景點而有敗興而歸之憾。
- 7、相關運具及套票價格均統一透明，可降低觀光地區業者另行議價的欺騙行為。

我們秉持這用好心，做好菜的心情，把材料準備好，並且努力烹調，端出來的菜看來也逐漸合客人的胃口，讓我們覺得蠻安慰。像 Grace Han 帶著美國的 Jeremy、印度的 Malay 及匈牙利的 Eszter 等朋友，搭乘「台灣好行-花蓮縱谷線」走訪花東縱谷的大街小巷以及重要的景點，短短的旅途中，體驗花蓮的各種自然與人文風采，讓 Malay 盛讚這項「台灣好行」的服務，也想要回到印度的時候建議觀光推廣單位也可以這樣做，讓遊客有更便利的選擇。

日本不知名的交換學生在臺灣遊學過程中，獨自利用「台灣好行-溪頭線」造訪中臺灣祕境-溪頭，旅途中，雖然言語不通，但司機先生以簡單的日語「ありがとう」(日文”謝謝”意思)道謝，甚至以紙筆提醒末班車發車時間，讓他可以享受溪頭之美，又感受「台灣好行」的司機大哥敬業、專業，甚至樂業在其中的溫暖的人情味，留下美好的旅遊回憶。

廣受背包客喜愛的「寂寞星球 (Lonely Planet)」旅遊專書，在介紹臺灣地區的旅運交通工具時，也特別把「台灣好行 (Tourist Shuttle Buses)」景點接駁公車納入推薦 (詳圖 3-5)。

這些點點滴滴的小故事，在這 2 年來慢慢有了迴響，感覺臺灣的好形象也許就在這樣的基礎服務中被累積出來，是會讓人嘴角上揚的感覺。

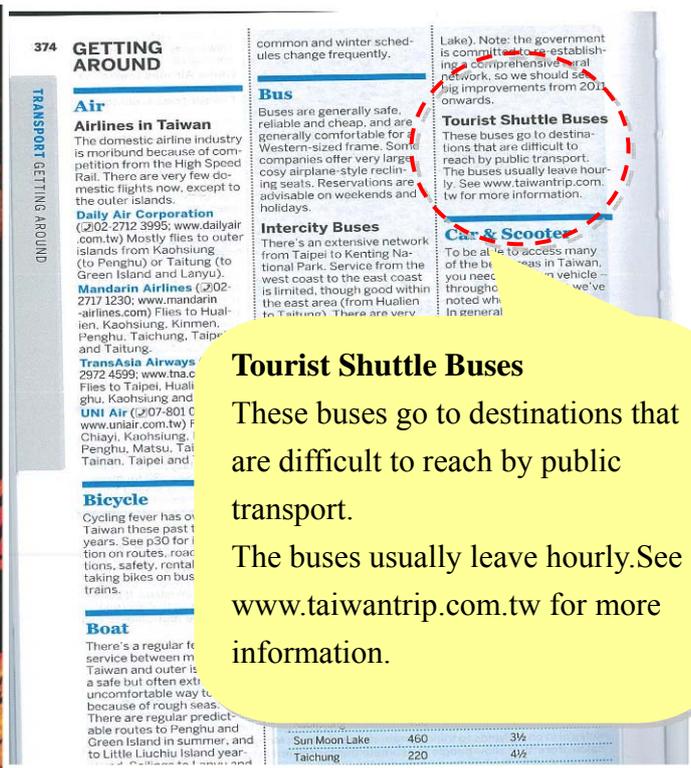
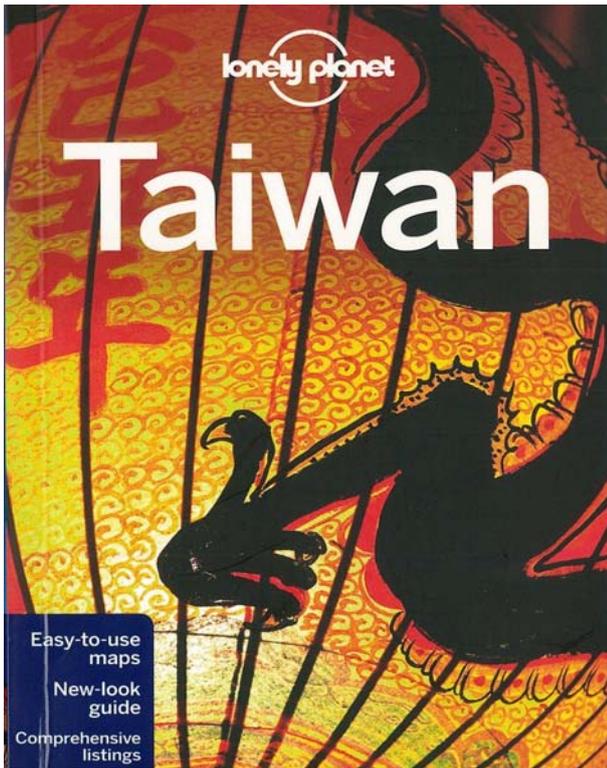


圖 3-5 「寂寞星球」旅遊專書介紹使用「台灣好行」景點接駁公車

## (六) 成功範例可供仿效與研究

「台灣好行」景點接駁旅遊服務之推動係為國內首創，推動至今，雖仍有進步空間，但已算順利將無縫隙運輸延伸於觀光旅遊市場，提供國內外旅客旅遊臺灣之交通新選擇，故推動過程中之各項辦理經驗，可供其他機關仿效移植，並提供學術單位進行相關研究，以使本服務更臻完善。其中交通部公路總局更於日前通令各監理單位，仿效此種作法，檢討各公路客運路線規劃套票包裝之作法，以吸引旅客使用，及提升公共運輸之搭乘率。

以下謹列舉本計畫可供學習之特點：

- 1、**讓公車不只是公車**：我們在推動「台灣好行」的過程中，嘗試著改變民眾對於公車的刻板印象，將它視為商品，加以定位、包裝與行銷，如將「台灣好行」名稱及 logo 辦理商標註冊，統一識別規範（車輛、站牌、文宣…），擴大形象識別與品牌建立效果（詳圖 3-6），結合活動辦理及各類通路行銷宣傳等作為，**都是為了讓公車服務充滿歡樂意象，而不單只是接駁運送的功能，建立了發展觀光旅遊公車路線的推動範例**，可供未來相關單位推動時的參考。
- 2、**以旅客觀點出發**：我們也試著以旅客觀點提供各式的服務，所以，規劃了各類宣傳及口袋型摺頁、官網及智慧型手機資訊網建置、公車動態資訊服務串接、各路線建議遊程、行李直送及整合便利經濟套票…等各式服務，滿足旅客的旅遊需求，讓這項公共建設能真正貼近民眾的期待。
- 3、**營造多贏局面**：政府在推動公共政策時常會落入短期或單方效益的窘境，我們則希冀透過客源培養及延伸產品之附加價值的手段，達成**吸引旅客長期搭乘使用及提升交通及觀光產**

業收益的多贏局面，讓這項服務能長期自主營運，找到以公共運輸解決觀光交通旅運服務的最適解。

- 4、整合各方資源共同成就：「台灣好行」是項新的服務，推動過程中涉及的上下游機關與民間團體繁多，雖介面整合不易，但整合妥當即可結合各界資源發揮較大的影響力，成功機率也就相對提高，故相關整合、協商及合作的機制可為借鏡，應屬政策推動之良性循環。

	
<p>車體~墾丁快線</p>	<p>站牌~慈湖線</p>
	
<p>全區型 DM-正面</p>	<p>各地摺頁</p>

圖 3-6 「台灣好行」旅遊服務品牌成功建立成果

## 二、內部效益

### (一) 強化團隊合作

「台灣好行」推動目標係為建置國內主要交通場站至重要觀光景點間之旅遊服務，以提升公共運輸使用率，並解決觀光地區交通壅塞的問題，惟其本質仍為交通運輸服務，當初雖然我們以觀光單位大膽地「撈過界」接下了此項艱鉅任務，但畢竟要推動這項全新的全國性交通旅遊業務，仍須尋求交通部機關內部的通力合作，才有機會讓政策順利推展，以下簡單說明組織內部各單位職掌、合作方式及產生的內部效益：

- 1、**國民旅遊組層級**：係為交通部觀光局推動「台灣好行」核心單位，組內另負責觀光遊樂業（主題樂園）管理業務、觀光產業土地開發興辦事業審查、活動補助與辦理及建置友善旅遊環境（如「台灣觀光巴士」、旅客服務中心及連續假期交通疏運）等工作，推動本案計畫時，須以「台灣觀光巴士」套裝旅遊行程補足部分無「台灣好行」路線之旅遊需求，亦須藉由各地旅服中心提供相關旅遊資訊，另亦於鼓勵各地舉辦大型觀光活動及連續假期疏運時宣導民眾搭乘「台灣好行」服務，減低交通壓力，所以，我們彙集團隊力量集思廣益，將「台灣好行」融入各項既有業務中相輔相成，無形中提高了各業務的推動成效及同仁的團結向心力。
- 2、**交通部觀光局層級**：「台灣好行」除了由國民旅遊組統籌推動之外，局內亦請國際組各駐外辦事處協助國際宣傳，鼓勵國外旅客來臺使用；此外，部分路線係由國家風景區管理處推動，因風管處屬於觀光局內部單位，對於組織目標較為清晰瞭解，投入意願亦相對縣市政府強烈，推動成效自然較為顯著，其辦理熱忱及成功經驗都可帶動各路線的發展，具有

領頭羊的效果，提昇觀光局整體推動的成效與形象。

- 3、**交通部層級**：報告中提過有關「台灣好行」在推動過程中有關路權取得、車輛管理、營運虧損補貼之計算審查等工作仍須協調公路總局協助；區域與全區型結合長途運具之套票也要尋求臺鐵局共商；另有關電子票證之應用則須運研所及金管會等單位協助，這些零零種種各項跨局處的工作實有賴交通部出面整合，才能事半功倍，達成各機關共同成就無縫隙運輸環境及提升公共運輸搭乘比率之整體目標。

## (二) 提升同仁自我價值

- 1、**小故事**（這是真實故事，是許多同仁的實際心聲）

- (1) 甲君辦理「台灣好行」時，深覺有參與臺灣旅遊交通基礎建設之機會，實在是件令人振奮的事，尤其可將所學之「交通」專長，與現職「觀光」工作相結合，推動交通旅遊相關建置，或許真的可以不枉所學，為這片土地之做出某種貢獻...。
- (2) 乙君當初接到台灣好行的工作時，認為真是太倒楣了，業務新又繁瑣，完全剝奪私人時間，只想趕快調單位或換業務，但投入一陣子後，發現旅客的回饋越來越多，且同時在努力的人也很多，甚至廠商都不計成本在幫忙，才覺得這工作越來越有意義，現在只想好好把這服務建置的更完善...。

- 2、**內部滿意度**

我們為了解機關內部同仁對於推動本計畫之相關滿意程度，特別針對推動單位之本局國民旅遊組、風景區管理處、縣市政府（觀光與交通局處）及客運公司同仁進行內部問卷調查（51份），希望可以瞭解各實際推動單位承辦者的工作感受，各項調查結果如下：

- (1) 每日平均花費在台灣好行的業務約 6.83 小時。
- (2) 花費在處理台灣好行業務的時間已超過其他工作佔 32%。
- (3) 認同自己的專業與能力足以處理台灣好行業務的比例約為 96%。
- (4) 認為推行台灣好行是有意義的佔 96%，有成就感的約佔 92%。
- (5) 認為與平行單位溝通順暢佔 90%，但與上級溝通單位順暢則為 98%。
- (6) 對「台灣好行」的發展抱持樂觀者約 90%
- (7) 處理台灣好行業務自我感到滿意為 92%。
- (8) 認為推動業務過程心情愉悅約為 92.16%。

由前面調查數據顯示，各單位在執行「台灣好行」這項新業務時，的確感到一定程度的壓力與困難，但承辦同仁仍是充滿希望與成就感，顯見。

### (三) 強化同仁職能及提升服務品質

#### 1、教育訓練

我們為了提升旅遊服務人員的服務品質，每年均定期舉辦旅服中心服務人員的教育訓練。課程內容包含服務態度、服務禮儀、旅客抱怨應變、旅遊遊憩資源等。從 99 年起為強化服務人員對「台灣好行」的認知，特別在課程內容加入各路線的講解，讓第 1 線服務同仁熟悉「台灣好行」各路線產品，並將服務理念內化，協助旅客利用「台灣好行」旅遊各景點。

## 2、學習觀摩會

為促進各「台灣好行」推動單位的內部學習，我們於 99 年 12 月選定營運滿意度最高的日月潭線舉辦觀摩會，邀請各路線執行單位之國家風景區管理處、地方政府與客運業者，實際搭乘參訪，並請日月潭線的推動單位及經營業者共同進行經驗分享，讓「台灣好行」這個大家族互相學習成長。



圖 3-7 「台灣好行」學習觀摩會成果照片

### (四) 營造「學習型組織」

學習型組織不僅是理想組織的指標，更是任何一個組織所應具備的理念與行動。然而，學習型組織的主要目的並非僅止於提昇組織效能，或促進組織的進步與發展，其另一項重要目的乃在

於激發潛能，使組織內部人員均能經由學習而成長，進而促進個人自我實現。

我們為凝聚組織共識及有效傳遞經驗，長期透過**組織學習**及**小組討論**互相腦力激盪，營造團隊合作氛圍；特別是推動「台灣好行」專案期間，更常發揮學習型組織特徵，讓各項策略方案收斂成形，或進行檢討與修正，讓政策順利推動，以下就 Watkins and Marsick, (1993) 所舉學習型組織的七個 C 特徵，說明發想「台灣好行」相關議題之過程，如表 3-13 所示：

表 3-13 學習性組織應用於「台灣好行」計畫之說明表

特徵	說明
不斷的學習 (continuous)	● 參考美國及日本推動觀光巴士的案例，發想景點接駁旅遊服務，並不斷修正適合臺灣之推動模式。
協同合作的關係 (collaborative)	● 以本局為主辦單位，並請風管處、地方政府、遊客中心、客運業者等第 1 線服務單位共同參與推動。
聯繫的網路 (connected)	● 藉由網路與電話交換各項資訊，並定期舉辦教育訓練與不定期的會議共商各類議題。
共享的觀念 (collective)	● 定期舉辦各類觀摩會及說明會議，如於日月潭國家風景區管理處辦理「台灣好行-日月潭線」觀摩活動，分享推動經驗。
發展的精神 (creative)	● 利用全臺「台灣好行」路線串接各地熱門景點，並與各觀光地區交通、餐飲、住宿等業者結盟合作，共同發展優惠套票組合，以吸引更多遊客前來體驗。
系統擷取 (captured and codified)	● 以「台灣好行」官網為主軸，串聯各路線個別網站，行銷當地景點及活動，讓旅客能有系統地獲得旅遊資訊。
建立能力的目標 (capacity building)	● 藉由各式教育訓練及溝通協調，強化提升所有參與者之本質學能及工作成就，進而提高服務績效。

### 三、成本合理性

考量「台灣好行」旅遊服務係屬交通基礎建設，並以旅客需求為規劃思維，推動初期為吸引民眾搭乘，須提供穩定可靠的運輸服務，故規範各路線應提供 5 年內新車，且班距以平日 1 小時、假日半小時為原則，如此服務須有賴政府以龐大經費挹注方能持續推動。

另本案因屬創新服務，第 1 年工作重點著重於規劃及協調，自 99 年 4 月「台灣好行」正式啟動後，方陸續執行各項業務及動支相關經費，因此主要經費支出自 99 年開始，至 103 年之經費編列，預估總經費支出計新臺幣 6.9 億元，如表 3-14 所示。

表 3-14 「台灣好行」歷年經費編列支出表

年度	99	100	101	102	103
經費 (億元)	1.2	2.2	1.5	1	1

相關經費支出運用說明如下：

#### 1、各路線營運虧損補貼：

考量公共運輸係屬衍生需求產品，且經營之固定成本高，須仰賴穩定且大量的客源方能達到合理本益比等特性；加上本旅遊服務以旅客需求為思維，要求路線規劃直截、班次密集。因此，為吸引優良客運業者加入營運，短期逐年遞減補貼各路線營運虧損，並透過客源培養，達長期自主營運目標。其中 99 年因多數路線於年中(7 月)方對外營運，路線營運虧損部分，補助各推動單位(10 縣市)經費上限以 800 萬元為原則；100 年經費上限則為 1,200 萬元，101 年經費上限規劃為 900 萬元。

為讓營運虧損補貼經費運用更具合理性、公平性及效益性，

實支虧損補貼之計算係依現行各該公路主管機關汽車客運路線營運虧損補貼相關規定辦理，簡言之，其計算精神原則係以營運成本減去實際收益後，倘發生營運虧損時方給予補貼，以下列舉「公路汽車客運偏遠服務路線營運虧損補貼審議及執行管理要點」之計算公式供參：

路線別補貼金額計算公式

最高補貼金額=[(合理營運成本\*W1)+(合理資本設備投資成本\*W2)-實際營運收入]\*班次數\*路線里程\*路線補貼分配比率]

W1：合理營運成本權重值

W2：合理資本設備投資成本權重值

W1+W2=1

路線補貼分配比率=路線服務品質因子\*路線經營績效因子，且其值大於1者均以1計算。

前項所稱路線服務品質因子係指各區監理所最近一次辦理之營運與服務評鑑計畫成果報告所載之路線別成績評鑑結果對照路線補貼分配比率計算因子表(附件二十)之數值。前項所稱路線經營績效因子係指該路線上年度每車公里載客人數成長率對照路線補貼分配比率計算因子表(附件二十)之數值。

## 2、服務設施之建置

考量旅客出遊便利性，我們也輔導及補助各推動單位針對交通場站內與場站間之交通動線，規劃相關導引設施(含導覽地圖，視各地需求狀況設置)，引領旅客前往相關站點候車，及依統一識別規範塗裝車體、站牌設置等服務設施，以供旅客辨識參考使用，並提供旅客搭乘大眾運輸工具旅遊之新體驗。其中年 99 及 100 年分別補助各推動單位經費上限以 200 萬元(包含各路線之行銷推廣費用)辦理該項業務。

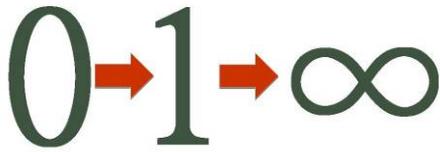
## 3、行銷推廣及服務品質管理

為鼓勵搭乘「台灣好行」景點接駁服務培養客源，由各推動單位運用前開補助款辦理各路線之行銷推廣，並由我們運用經費

辦理整體行銷，包含行銷活動、推廣通路、文宣編印等推廣措施。

另為提升服務品質並運用經費辦理網站建置、維護，及各路線考核稽查評比等事宜。前開行銷推廣及服務品質管理經費支出每年以 1,500 萬元為上限。

## 肆、結論



「台灣好行」是一個從 0 出發、無中生有的服務政策，當初我們以初生之犢的心態，「撈過界」地越過了業務職掌的藩籬，並以愚公移山的蠢勁往前衝，過程中雖然跌跌撞撞，但也還算順利地將無縫隙運輸延伸用於觀光旅遊目的之旅次市場，讓國內外旅客旅行臺灣時有了新的選擇，現在，「台灣好行」終於快滿 2 歲了，或許我們的步伐仍未穩定，也仍有許多進步空間...，但是，請相信我們真的很盡力，未來也會更努力，也有信心的讓「她」長得更好、更漂亮。

未來我們希望提升「台灣好行」相關服務及產品的精緻化，朝向讓旅客更方便的使用公共運輸目標邁進，相關推動目標，摘述如下：

### 一、短期

- (一)持續提升各「台灣好行」路線服務品質：致力提升旅客搭乘時之信賴感、舒適度及滿意度，進而達成對於「台灣好行」的品牌忠誠度，養成搭乘公共運輸出遊的習慣。
- (二)輔導各路線套票產品精緻化：檢討各路線套票產品，讓產品更貼近旅客需要，也讓交通及觀光產業均能實際收益，朝自主營運的方向前進。
- (三)規劃整合長途運輸（臺鐵、高鐵）及「台灣好行」之區域型及全區型套票，以提升國內外旅遊之便利性。

### 二、中長期

- (四)研議結合電子票證之應用（一卡通或多卡通），建立智慧型旅遊模式，以增加國內外旅客旅行臺灣之便利性。

(五)持續協助自主營運之「台灣好行」路線之行銷宣傳，鼓勵旅客搭乘使用，以輔導各「台灣好行」路線自主營運，及提高公共運輸搭乘率。



圖4-1 「台灣好行」推動願景圖

## 伍、 附件

### 一、 「台灣好行」命名發想過程各類名稱型態

型態	項次	名稱	英文	意義
A-功能型		以 link 為思考重點之「您客巴士(公車)」、「台客巴士(公車)」、「宜客巴士」、「遊客巴士」，為利國際旅客辨識使用，英文以 TAIWAN LINK 或 T LINK 為名。		 
B-意義型		台灣有蝴蝶王國之名，蝴蝶象徵台灣的繽紛多彩旅遊樂趣，蝴蝶巴士；悠遊巴士 you trip 等。		 
C-其他	1	巡禮巴士	TAIWAN Shining Bus	
	2	悠遊巴士	YOYO BUS YOHO BUS	YOYO 巴士載您輕鬆到景點，悠遊台灣 YOHO—歡呼的快樂
	3	樂活公車	LOHAS	LOHAS 是一個西方傳來的新興生活型態族群，老外也輕易能懂，「樂活」已統合成一種健康的生活態度。
	4	悠遊巴士		取 YouTube 聯想
	5	台灣好行	TAIWAN TRIP	
	6	郊遊巴士	TAIWAN LINK	取「交」通的同音「郊」，郊遊給人開心歡樂的感覺，又可朗朗上口。視覺上整台巴士運用黃色系作為識別色(取寶島水果香「蕉」的諧音)，意有公共交通工具之意，以趣味的設計圖案來吸引旅客搭乘。

7	MIMI GO	MIMI GO	無縫隙—是很緊密連在一起，所以 MIMI—是國語【密】的諧音； MIMI go，音易記，要創造一個 MIMI 也容易人物化。
8	美麗遊	FORMOSA	坐寶島巴士逛寶島
9	樂 GO		Let's go，有號召大家來搭乘，一起去旅遊的意思。
10	逛台灣	RUN TAIWAN	
11	玩透透	TAIWAN OTT	載您台灣走透透
12	愛台巴士	AT@ trip	<p><i>AT=Around Taiwan</i> 言簡易咳</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. around taiwan—就是在台灣走來走去、繞來繞去</li> <li>2. AT@trip--可解釋為在旅行</li> </ol> <p>@ 發音也是 AT—要發展 logo、網址..都容易，也加入時代感</p>
13	愛遊巴士	AU BUS	
14	愛麗絲	ALICE BUS	<p>顧名思義，夢遊仙境—台灣</p> <p>可設計一動漫人物，與 Game 公司結合—推出遊歷台灣的超級無敵宇宙好玩的 Game。將台灣各地的鄉野奇譚、傳奇人物、歷史侵略者都放入 Game 中....想像畫面，美麗無比。</p>
15		TAT	<p>TAT：單字的意思是梭織，也是密、來回的相同意</p> <p>「卡片梭織」是一種古代的織布技術,只需要幾張「紙卡」,就能織出千變萬化的美麗織帶,做成各種生活用品</p>

## 二、「台灣好行」商標註冊證明

正本

CS4688

聖島收文章

檔 號：自100.5.-2期  
保存年限：

### 經濟部智慧財產局 函

105 掛號  
臺北市松山區南京東路3段248號7樓

機關地址：106臺北市大安區辛亥路2段  
185號3樓

受文者：交通部觀光局(代理人：楊祺雄、高玉駿)

聯絡人：駱麗娟  
聯絡電話：02-23767574  
傳 真：02-27370577

發文日期：中華民國100年5月1日  
發文字號：(100)智商 0098 字第10076165810號



速 別：  
密等及解密條件或保密期限：  
附 件：商標註冊證1件。

主 旨：檢發第01459359號(申請案號第099036080號)商標註冊證壹紙，請查照。

說 明：本件註冊號數公告於100年5月1日出版之第38卷第9期商標公報。

正本：交通部觀光局(代理人：楊祺雄、高玉駿)

副本：

局長 **王 美 花**

依照分層負責規定  
授權單位主管決行



# 中華民國商標註冊證

商標註冊號數：01459359  
商標權人：交通部觀光局

名稱：台灣好行及圖  
圖樣：



「台灣(簡體字)」、「台灣圖形」不在專用之列。

權利期間：自 2011 年 5 月 1 日起至 2021 年 4 月 30 日止  
類別：商標法施行細則第13條 第 039類  
商品或服務名稱：車輛運輸、船舶運輸、航空運輸、交通工具租賃、安排旅遊、停車場、提供運輸資訊、運輸經紀、纜車運輸。

經濟部智慧財產局 局長 王美花

中華民國 100 年 5 月 1 日



### 三、「台灣好行」歷年入選路線

#### (一) 99年「台灣好行」路線

區域	縣市	路線名	行經景點
北部	宜蘭縣	礁溪線	臺鐵礁溪站→礁溪客運站→礁溪溫泉會館遊客中心→湯圍溝公園→跑馬古道→五峰旗風景區→林美磐石步道
		冬山河線	臺鐵羅東後站→羅東客運站→冬山河親水公園→傳統藝術中心
	桃園縣	慈湖線	桃客中壢總站→原住民文化會館→大溪老街→大溪陵寢→慈湖陵寢→石門水庫壩頂→三坑老街→文化路活魚街→石門大草坪
	新竹縣	獅山線	高鐵新竹站→竹東→北埔→峨眉→獅山→勸化堂(獅山→勸化堂段, 假日行駛)
	苗栗縣	南庄線	竹南→頭份→三灣→南庄
		向天湖線	南庄→東河→向天湖
仙山線		南庄→蓬萊溪→仙山	
中部	南投縣	日月潭線	臺鐵臺中站→高鐵臺中站→日月潭
		溪頭線	臺鐵臺中站→高鐵臺中站→竹山→溪頭
南部	嘉義市	阿里山線	臺鐵嘉義站→嘉義市→觸口→石棹→阿里山
		嘉義市區線	嘉義公園→嘉義舊監獄→耐斯飯店(百貨)→北門驛→市立博物館→交趾陶博物館→兆品飯店→臺鐵嘉義站
	臺南市	88安平線	臺南公園→臺鐵臺南站→縣知事官邸→延平郡王祠→巴克禮公園→孔廟→赤崁樓→億載金城→安平港濱歷史公園→安平老街→安平古堡→德記洋行、安平樹屋→觀夕平台
		99臺江線	臺南公園→臺鐵臺南站→成功大學→吳園→赤崁樓→安平古堡→德記洋行、安平樹屋→四草生態文化園區→鹽田生態文化村
	屏東縣	墾丁快線	高鐵左營站→林邊→大鵬灣→車城→恆春→墾丁
		東琉線	大鵬灣—東港—小琉球
東部	花蓮縣	太魯閣線	臺鐵花蓮站→臺鐵新城站→太管處遊客中心→布洛灣→燕子口→九曲洞→天祥
		海洋公園線	臺鐵花蓮站→遠雄海洋公園
		鯉魚潭線	臺鐵花蓮站→鯉魚潭
	臺東縣	海岸離島線	臺東機場→史前館→卑南美食區→臺鐵臺東站→森林公園→富岡漁港(轉搭船班前往綠島及蘭嶼)→伽路蘭→杉原海洋社區→水往上流→都蘭糖廠
		縱谷鹿野線	臺鐵臺東站→卑南美食區→卑南文化公園→綠色隧道→原生植物園區→初鹿牧場→鹿野旅服中心→飛行傘跳台→永安社區
		臺東市區線	臺鐵臺東站→臺東美術館→森林公園→天后宮→海濱公園→臺東旅服中心→臺鐵臺東站

(二) 100 年「台灣好行」路線

區域	主辦單位	路線別	起訖點及重要景點
北部	宜蘭縣政府	冬山河線(市區)	羅東運動公園-羅東火車站後站-冬山河-傳統藝術中心
		礁溪線(市區)	礁溪火車站-湯圍溝公園-五峰旗風景區-林美步道
	東北角管理處	黃金福隆線(市區)	瑞芳火車站-九份-黃金博物館-鼻頭角-龍洞灣地質公園-龍洞灣-澳底-福隆
	桃園縣政府	慈湖線(市區)	桃園客運中壢總站-大溪陵寢-慈湖陵寢-石門大草坪
	新竹縣政府	獅山線	竹北火車站-光明商圈-高鐵新竹站-綠世界-北埔老街-獅山
	叁山管理處	獅山南庄線	獅山-勸化堂-南庄
		南庄線	竹南火車站東站-三灣-南庄老街
		向天湖線(南庄線支線)	南庄-東江溫泉-向天湖
苗栗縣政府	仙山線(南庄線支線)	南庄-蓬萊自然生態區-八卦力-仙山靈洞宮	
中部	南投縣政府	溪頭線	臺中干城站-臺中火車站-高鐵臺中站-鹿谷-溪頭
	彰化縣政府	鹿港線	高鐵臺中站-彰化火車站-八卦山-鹿港
	日月潭管理處	日月潭線	臺中干城站-臺中火車站-高鐵臺中站-魚池-日月潭
南部	嘉義縣政府	阿里山線	1.嘉義火車站-觸口-石棹-阿里山 2.高鐵嘉義站-觸口-石棹-阿里山
	臺南市政府	88 安平線(市區)	臺南公園-臺南火車站-延平郡王祠-孔廟-赤崁樓-億載金城-安平觀夕平台
		99 臺江線(市區)	臺南公園-臺南火車站-赤崁樓-安平古堡-鹽田生態文化村-鹿耳門-七股鹽山
	屏東縣政府	墾丁快線	高鐵左營站-大鵬灣-車城-恆春-南灣-墾丁大街-小灣
	大鵬灣管理處	東琉線(墾丁快線支線)	大鵬灣-東港渡船碼頭
東部	花東縱谷管理處	花蓮縱谷線	花蓮火車站-鯉魚潭-新光兆豐休閒農場-林田山-光復火車站-光復糖廠-瑞穗火車站-瑞穗牧場
	臺東縣政府	縱谷鹿野線	臺東火車站-初鹿牧場-鹿野火車站-鹿野高台-永安社區
		市區海岸線	臺東機場-史前館-臺東火車站-富岡漁港-臺東森林公園-臺東火車站-臺東機場

(三) 101 年「台灣好行」路線

區域	主辦單位	路線別	起訖點及重要景點
北部	東北角管理處	黃金福隆線	瑞芳火車站-九份-黃金博物館-鼻頭角-龍洞灣地質公園-澳底-福隆
	北海岸管理處	皇冠海岸線	基隆火車站—野柳地質公園—獅頭山公園—朱銘美術館—富基漁港—白沙灣—三芝遊客中心—淡水捷運站
	桃園縣政府	慈湖線	桃園客運中壢站-龍潭客運總站-客家文化館-文化路活魚街-石門大草坪-三坑老街-大溪老街-大溪陵寢-慈湖陵寢
	新竹縣政府	獅山線	竹北火車站-高鐵新竹站-綠世界-北埔老街-獅山
	苗栗縣政府	1.南庄線 2.向天湖線 3.仙山線	1.竹南火車站東站-三灣-南庄老街 2.南庄-東江溫泉-向天湖 3.南庄-蓬萊自然生態區-八卦力-仙山靈洞宮
	參山管理處	獅山南庄線	獅山-勸化堂-南庄
中部	彰化縣政府	1.鹿港線 2.鹿港大城線	1.高鐵臺中站—彰化火車站—鹿港老街站—彰濱秀傳健康園區—白蘭氏健康博物館—綬帶王織帶文化園區—臺明將臺灣玻璃館 2.鹿港—王功—大城
	南投縣政府	溪頭線 (A、B 線)	A 線：臺中干城車站→臺中火車站→高鐵臺中站→倉庫前〔竹山交流道口〕→鹿谷鄉農會→溪頭 B 線：臺中干城車站→臺中火車站→高鐵臺中站→倉庫前〔竹山交流道口〕→鹿谷鄉農會→溪頭→杉林溪
	日月潭管理處	日月潭線	臺中干城站-臺中火車站-高鐵臺中站-魚池-日月潭
南部	雲嘉南管理處	雲嘉南濱海旅遊線	嘉義高鐵站→蔗埕文化園區→朴子刺繡文化館→東石漁人碼頭→布袋遊客中心→南鯤鯓代天府→北門遊客中心→井仔腳瓦盤鹽田→王爺信仰文物館→七股鹽山(例假日延駛)→臺灣鹽博物館(例假日延駛)
	嘉義縣政府	阿里山線 (A、B 線)	A. 高鐵嘉義站-觸口-石棹-阿里山 B. 嘉義火車站-觸口-石棹-阿里山
	臺南市政府	1.88 安平線 2.99 臺江線(延駛線+季節延駛線)	1.88：臺南公園-臺南火車站-延平郡王祠-文化中心-孔廟-赤崁樓-億載金城-安平觀夕平臺 2.99：臺南公園-臺南火車站-赤崁樓-安平古堡-鹽田生態文化村-鹿耳門天后宮-鹿耳門聖母廟-臺灣鹽博物館-七股鹽山 (99 季節延駛：七股鹽山-六孔碼頭-黑面琵鷺生態展示館-七股鹽山)
	屏東縣政府	墾丁快線	高鐵左營站-大鵬灣-枋寮-車城-南保力-恆春-南灣-小灣
東部	宜蘭縣政府	1.冬山河線 2.礁溪線	1.羅東運動公園-羅東火車站後站-冬山河親水公園-傳統藝術中心 2.礁溪火車站-湯圍溝公園-五峰旗風景區-林美步道
	花蓮縣政府	太魯閣線	花蓮火車站-新城火車站-太魯閣-天祥
	臺東縣政府	縱谷鹿野線	旅服中心-臺東火車站-初鹿牧場-鹿野火車站-鹿野高臺-永安社區
	東部海岸管理處	東部海岸線	臺東航空站→臺東火車站→森林公園→富岡→小野柳風景區→加路蘭→水往上流→都蘭糖廠→金樽→東河橋→東管處遊客中心→成功海生館→三仙臺遊憩區

#### 四、「台灣好行」-感人小故事

標題	百國青年 Homestay 體驗花東縱谷「台灣好行」Say Taiwan
編號 2	出處：百國青年接待家庭 Grace Han
姓名	Grace Han
路線	花蓮縱谷線
<p>這個暑假，我們家接待了來自美國的 Jeremy，他是參加文建會百國青年 Homestay 活動入選的青年。我們也很幸運的擔任花蓮的四個接待家庭之一，熱情款待我們這位遠道而來的友人。</p> <p>為了要讓 Jeremy 及其他國際友人更認識花蓮，我們四個接待家庭開會討論了許多次，都是為了要讓這些青年人一方面能夠在短短的時間之內體驗花蓮的各種自然與人文風采，另一方面也希望能夠讓他們能夠接觸到當地的各種生活的風貌，於是我們發現「台灣好行」其實是其中最重要的一個交通工具。</p> <p>我們帶著 Jeremy 及來自印度的 Malay 以及匈牙利的 Eszter 先搭「台灣好行」有一趟鯉魚潭之旅，沿途我們介紹了花蓮的點點滴滴，協助這些國際友人開始認識我們最引以為傲的這片土地。這些國際友人有很多旅遊各國的經驗，當我們帶著他們搭乘「台灣好行」沿途經過花東縱谷的大街小巷以及重要的景點的時候，無形中也讓他們用最短的時間認識了花蓮，Malay 盛讚這項「台灣好行」的服務，也想要回到印度的時候建議觀光推廣單位也可以這樣做，讓遊客有更便利的選擇。</p> <p>我們很高興能夠讓我們的國際友人有機會搭乘「台灣好行」，讓這些 Homestay 的年青人回國後也能夠向他的親友們推廣臺灣的美、臺灣的好、臺灣的行，一起 Say Taiwan!</p>	

標題	臺灣秘境-感動之旅
編號 3	出處：南投縣政府
姓名	日本交換學生
路線	南投溪頭線
<p>本身是日本交換學生，來臺灣已經一學年，中文字會看、會寫但對話卻不行。暑假期間同學都已經返家，獨自在宿舍的我決定給自己一個機會，背起了簡單行李，踏上嚮往已久的臺灣秘境『溪頭』，享受沐浴大自然感覺。</p> <p>上網查詢了相關資訊，得知「台灣好行」有專屬路線，安排行程後，在預定時間到達轉運站。見到「台灣好行」車輛第一眼感覺非常亮眼，坐上去感覺比故鄉的公車先進也豪華，此刻心情跟著興奮起來。司機先生熱忱歡迎搭乘，雖然聽不懂講些甚麼，但意會到司機先生的敬業態度，也在司機先生整齊的服裝上隱約看到「彰化客運」字樣，襯托出專業形象；行駛山路也不會感到頭暈，一轉眼沿路的風景漸漸的進入綠意盎然的森林，溪頭已經到了。</p> <p>下車之前，司機先生很親切跟每一位乘客說謝謝，最後下車的我，被司機先生認出是日本人，司機先生馬上用日語說「ありがとう」（日文”謝謝”意思），此時，司機用中文講了一些話，又用手比手錶時間，整個場面讓我很困惑，司機也很用心拿出紙筆，寫了一段話內容是大約是這樣：「末班車發車時間 5:20，請注意旅遊時間」。跟司機先生道謝後馬上進</p>	

入了溪頭，印入眼簾的是一片銀杏樹，想起故鄉明治神宮外苑和東京車站附近銀杏樹蔭大道，也參訪了神木及大學池。大自然洗禮下時間過得很快，一會兒天色漸漸暗，此時想到司機先生跟我提醒末班車時間，看看手錶已經 5 點 15 分，差 5 分鐘就要發車，趕緊加快腳步，心想趕不上末班車就不能回宿舍，最後，終於趕上了末班車，司機先生微笑看我，待我坐上位置後才準備開車。

感激司機大哥用心告之末班車時間，要不然可能夜宿街頭，雖然言語不通但能意會到司機大哥的心意，我覺得「台灣好行」的司機大哥都非常敬業、專業，甚至樂業在其中，為我這一趟溪頭之行的留下美好回憶。

標題	記憶的臺灣、進步的臺灣
編號 4	出處：東北角管理處
姓名	林小姐
路線	新北市黃金福隆線
<p>我常年旅居國外，上一次回來臺灣已是八年前的事了。這次回來特地想要舊地重遊去九份看一看，我一從瑞芳車站出來就看到了「台灣好行」的海報。去遊客中心一問才知道黃金福隆線除了可以帶我去九份以外還可以去到鼻頭角，龍洞，澳底，福隆等八個站點。</p> <p>這一路上我感觸很深，雖然九份現今的繁華已經跟我記憶中的山中小鎮不一樣了，但政府旅遊方面這八年來的進步卻一點也不輸美加地區。以前要去到像鼻頭角或龍洞這些地方除非自己開車，要不然可是非常不方便的。現在卻只要買一張票就可以享受到專車般的接送，就算是在美國也絕對沒有這麼方便。因為有了「台灣好行」讓我這次去了很多可能這輩子都沒有機會去的地方，一台巴士可能沒有什麼，但對一個八年不曾回家的人來說沒有什麼比看見家鄉的美更令人感動。謝謝！</p>	

標題	濃厚人情味 找回最初的感覺
編號 6	出處：彰化縣政府
姓名	九把刀始祖
路線	彰化鹿港線
<p>多久沒回來中部地方，學生時代在彰化鹿港念書，畢業後就獨自到北部工作，朝九晚五的生活，每天被工作追著跑，沒有停止的一天。某日，隨意買了往南的高鐵車票，漫無目標的到達臺中站。走到公車轉運站，被「台灣好行」的車輛吸引住，彩繪非常顯眼，也覺得感動。</p> <p>一路上，駕駛開車平穩，親切熱誠對待來往旅客，無意間一位年齡較大的老太太，行動不方便，緩緩的上車，老太太有點不好意思的怕耽誤了大家的時間，這時駕駛員講：「阿桑，沒關係慢慢來，安全第一(閩南語)」老太太也非常客氣回答「抱歉，讓你麻煩(閩南語)」此時，一位學生也趕緊站起來讓出她的位置給老太太坐，一切就是那麼自然、窩心，這一次我感動了，回想我的生活點滴，沒有這樣的人情味，熱忱態度早就遺忘，內心激起了漣漪，讓我憶起最初的感動。</p> <p>享受了當地美食也帶了禮品準備給家同事，再次坐上「台灣好行」驅往高鐵車站。坐在位置上享受夕陽餘光，那些年，彰化客運伴著我的年輕歲月，已經十多年了，如今再次搭乘體會，不變是那熱忱、感恩回饋鄉親的心。第二次我又被感動了，我尋找到了最初積極</p>	

上進的想法，在腦裡我告訴自己回到職場上必需更加有衝勁不能再怠忽過日子，彰化客運就像一台時光機讓我拾回原來最初人生目標，感謝彰化客運，感謝「台灣好行」精心設計旅遊路線，讓我找到我要的靠岸。

標題	戀上日月潭
編號 8	出處：日月潭管理處
姓名	雅韻
路線	南投日月潭線
<p>100年8月23日背上行囊，夾腳拖踏出的每一步，叫熱血，這一年的盛夏，我們有”趣”日月潭!</p> <p>旅程，就從，「台灣好行」開始，面對太過熱情的夏日，想躲到山的懷抱，換一份沁涼，腦海閃過「日月潭」三個字，二話不說馬上到日月潭國家風景管理區的網站上，想先認識一下即將要去的避暑天堂，猛然，看到「台灣好行」的套票介紹，竟有如此好康的活動，越看越叫人心動，二話不說，撥打遊客中心的電話，想一探個究竟，電話中，一種認真的聲音，親切又愉悅的介紹，她所在的日月潭，不經讓人想馬上出發，身體力行那熱情嗓音下的美麗潭水。</p> <p>到了離家中不遠的高鐵站搭乘「台灣好行」，一路上，不僅省去自行開車的疲勞，還在遊覽車上觀看用心製作的介紹片，彷彿有專人導覽般，讓人備感用心，下了車，看見一群背包客，帶著笑意走出來，原來是遊客中心，看來，電話那頭的熱情，果真不假，一走進遊客中心，一聲帶著笑臉的早安，好親切的地方，讓人擁有好心情，服務小姐看見手上的套票，不用我多問，她馬上清楚又生動的為我介紹遊戲規則，一聽之下才知道，原來「台灣好行」真的很優惠，不僅包纜車、包船還包環湖巴士，更有腳踏車和電動車的優惠卷，讓人有多樣選擇的玩法，遊客中心的服務小姐，還貼心幫忙規劃喜愛的玩法，先到水社碼頭搭船去搭纜車，再搭乘環湖巴士環湖一圈後，再騎著我最愛的自行車，好好享受潭水之美，讓熱愛戶外運動的我，可以一天內玩透日月潭。</p> <p>來日月潭遊玩，讓人感到「台灣好行」套裝用心及貼心，不僅方便、易達，讓我徹底反轉觀光景點的不便，反而讓日月潭很「好行」，搭配的行程，讓人從陸海空感受日月潭不同的美，驚艷這溫柔潭水的無限可能，讓我真的戀上日月潭，下次也要繼續用「台灣好行」，再來一場日月潭之戀。</p>	

標題	我愛臺灣 我更愛阿里山!
編號 16	出處：嘉義縣政府
姓名	大學生
路線	嘉義阿里山線
<p>今年暑假相約大學同學一同到阿里山消暑，大家約好在這大三的暑假，規劃一個年輕不留白的青春假期，讓大學的生活更多采多姿。</p> <p>其實出發前，就想翻雜誌找看看，於是看見「一次旅行」雜誌中，有一頁寫著「「台灣好行」阿里山帶您夏日趣旅行」的標語，吸引了我的注意，仔細看了一下，住宿、套票都有在優惠，最棒的是，還有「台灣好行」阿里山公車可搭乘，符合了沒錢沒交通工具的我</p>	

們。

這一趟旅行，也鼓起勇氣邀約一直很喜歡的同班同學一起前往，希望藉這次阿里山之旅，能夠將我的心情表達出來。我的旅程，有鄒族文化部落園區，深度體驗了鄒族文化，在霧茫茫的天氣裡，漫步在森林鐵道，也是一種浪漫，隨手拾起路邊的小花，輕輕放在同伴手上，彼此會心的微笑，霧漸漸散開，瞬間阿里山的美景就像是祝福我們的精靈一樣，雖然我還年輕，但能擁有這一趟簡單卻幸福的小旅行，就只有在這片土地上。我愛臺灣，我更愛阿里山！

標題	戀上臺東純淨之旅
編號 17	出處：99 年度「台灣好行」整體行銷徵文比賽
姓名	蔡庚靜
路線	臺東海岸市區線、縱谷鹿野線
<p>在我發現「台灣好行」接下來的幾個小時內，我的假期有了嶄新的變化。</p> <p>隔天一早，我用不到 20 分鐘的速度準備好簡單的行李，帶著拋開一切的好心情，搭上火車前往臺東。等車時，坐在涼亭下望著「台灣好行」的公車站牌，一個人的旅行也能如此暢快，不必按表抄課、隨性到站，旅行中相遇的人都是我的朋友，臺東市區線的旅遊服務站正好與我住的民宿 Woo! Hostel 不遠，我抱著好奇心尋訪，簡約的手繪風格、像朋友般的招待是這裡最大的特色，就像回到學生時代可以盡情的放鬆。傍晚我與兩位民宿的朋友一同散步到鐵道藝術村，夜晚的鐵道藝術村開啟了不同的色彩，創意市集伴著民歌駐唱，我沉醉在原住民曲風的洗禮，渡過了在臺東的第一晚。</p> <p>第二天早晨，我們享受著難得悠閒的早午餐時光，飽餐一頓後，我搭上縱谷鹿野線來趟清新的牧場之旅，途中遇見兩位愛拍照的新朋友，讓我的興致更高昂。下午海岸離島巴士帶我前進珈路蘭的「東海岸音樂季」，在多國曲風與勁歌熱舞的帶動下點燃寧靜的夜。</p> <p>最後一天，大夥騎著機車跟著老闆上山去！步行一段崎嶇的山路後，眼前出現的是溪谷！沁心冰涼的溪水，還有許多小魚不停的在腳邊幫忙去角質，我想這是當地最珍貴的寶石了。而我帶著一顆早已愛上臺東的心，回來了！「台灣好行」不僅豐富了我的旅程，更豐富了我的回憶，我相信將來「台灣好行」一定能帶給更多人深刻體驗臺灣的美好。</p>	

標題	宜蘭礁溪一日遊
編號 18	出處：99 年度「台灣好行」整體行銷徵文比賽
姓名	洪千智
路線	宜蘭礁溪線
<p>從今年農曆年間，就從網路上的新聞中知道臺灣觀光局即將選出臺灣十個縣市、二十條路線提供「無縫隙接駁服務」——此項活動名為「台灣好行」，就開始期待著。</p> <p>有了「礁溪線」，宜蘭礁溪會是最佳的一日遊景點。到達礁溪已是中午，不過我仍然決定前往林美石盤步道一遊，林美石盤步道的規劃相當完善，在步道區遊覽時宜蘭縣政府提供有旅遊保險，出園後繳回，步道健行路線規劃清楚，同一地點上車的竟有當地淡江大學校區的大學生，因為學校教官告訴她們可以多加利用「台灣好行」。</p> <p>下一個景點是五峰旗瀑布。如果沒有「台灣好行」，無車族的背包客根本無法前往，也會錯過宜蘭縣的最佳景觀憩遊點。五峰旗風景區的步道比林美石盤還要短，但是由於有秀</p>	

氣的五峰旗瀑布，在景觀方面的確比較更勝一籌。

最後感謝葛瑪蘭客運公司配合觀光局推出「台灣好行」。明年如若此行程已經開始收費，我仍然會採用這項服務，好好享受臺灣宜蘭的好山好水。希望大家一齊來玩臺灣，同時也愛臺灣。

標題	背起包包，來企瘋臺灣
編號 20	出處：99 年度「台灣好行」整體行銷徵文比賽
姓名	李翼安
路線	桃園慈湖線
<p>童話故事作品「拇指姑娘」的作者丹麥童話大師漢斯·克里斯蒂安·安徒生(Hans Christian Andersen)曾說過「只有在旅行中,你才覺得自己的生活變得充實而有活力。」。</p> <p>沒有太多的裝備在身上，一個大背包、一件牛褲、一付墨鏡及隨身證件，手牽心愛的女朋友我們決定出發了，買了二張「台灣好行」車票，倆人開心的對著車票東拍西拍的，看到印著「台灣好行」的專車慢慢駛進車站，哇~~~感覺就是很 fun....我們倆個人的行程規劃為 1.大溪遊客中心 2.大溪靈寢 3.頭寮生態步道 4.大黑松小倆口愛情故事館 5.慈湖遊客中心 6.慈湖靈寢 7.大溪老街</p> <p>這一趟的旅程是我目前人生中，照自己的心情決定的，隨心所欲的感覺是以往制式化的流程中所不同的，感謝交通部觀光局提供這樣的機會給予想出去壯遊臺灣的人，多了便利的選擇，透過旅行中放鬆自己、在旅行之中選擇不同路沿途的風景也不同，就像徒步走到下一個景點，也許十分的呆，但人生嘛不一定什麼事都一定要正確，脫線一下也很有趣丫，還在觀望的玩家們，別看了帶起你的裝備，出去瘋臺灣吧!!</p>	

標題	阿公的臺南好行
編號 23	出處：臺南市政府
姓名	孫子
路線	臺南 99 臺江線
<p>去年搭臺南「台灣好行」因為景點好多,我和家人今年又相約要來玩一次,而且還帶著阿公一起去,因為我記得臺南市的「台灣好行」有提供文化導覽,只是我們這次遇到的 99 線導覽老師真的很貼心,因為阿公聽不懂國語,結果導覽老師就過來問阿公,聽得懂國語嗎?</p> <p>後來就問車上的人聽得懂台語嗎?大家都很配合的說聽的懂,就這樣國台雙語的展開介紹,我也覺得阿公一邊看一邊聽,臉上露出開心的微笑,我們都很感謝導覽老師親切和溫暖的提供我們這個下午很快樂的旅程,阿公還開玩笑說他可以自己坐「台灣好行」的車再玩一次臺南呢!!</p>	

## 五、「台灣好行」各路線套票樣圖



**宜蘭遊一套**  
 優惠價 當日無限次搭乘  
 票價NT\$180

00001

宜蘭客運 宜蘭客運  
 羅東站 市內轉運站  
 行車時間：宜蘭站 羅東站 行車時間：市內轉運站 羅東站  
 市內轉運站 羅東站  
 \$90 \$90  
 宜蘭客運宜蘭客運  
 一人一張限用一次

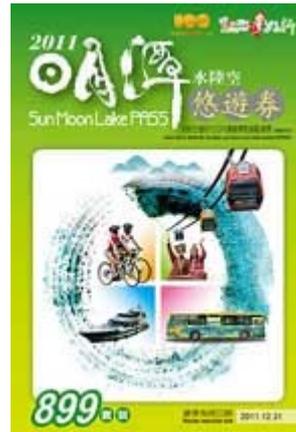


黃金福隆線  
**好行**  
 收執聯

票價NT\$50元



Taiwan Tourist Shuttle  
**慈湖線**  
 Cihu Route  
 Travel Coupon Package  
 遊一套  
 Let's Have Fun



2011 好行  
**日月潭**  
 Sun Moon Lake FFB5  
 悠遊券  
 899 元



好行苗栗 歡迎搭乘  
 好行苗栗  
 Miaoli, Taiwan  
 南庄線  
 仙山線  
 向天湖線  
 乘車票NT.100元  
 存根聯  
 苗栗 客運  
 收執聯



溪頭  
 XITOU PASS  
 400 元

2011 臺灣好行 溪頭線車票  
 2011 臺灣好行 溪頭線車票



好行遊一套  
**獅山-南庄**  
 499 元  
 旅遊套票



Taiwan  
 當日有效  
 台南米其林三星之旅  
**好行**  
 台南自由行  
 赤崁樓  
 88安平線 | 99台江線  
 全票優惠價 100元



好行  
**台東**  
 遊一套  
 160 元



台灣好行遊一套  
 花東版客運  
**2日券 \$699**  
 原價\$1200  
 Taiwan 好行

使用日期 100年 月 日至 100年 月 日  
 限本人及同行親屬使用，不得轉售、出借或贈與。  
 如遺失，僅能向原發行單位申請掛失(恕不退費)。



好行  
**2日券**  
 Day Pass  
 票價NT\$699

左營 → 大鵬灣  
 大鵬灣 → 左營  
 左營 → 大鵬灣  
 大鵬灣 → 左營

# 六、100年「台灣好行」文宣

全區型摺頁-正面

**台灣好行 好自在**

搭好行 騎單車 便宜

專租1hr 送1hr 優惠!

活動日期：即日起~100年12月31日止

交通部觀光局

台北市大安區忠孝東路四段290號9樓

電話：886-2-2349-1500 傳真：886-2-2760-1112

http://taiwan.net.tw

台灣好行官方網站：<http://www.taiwantrip.com.tw/>

24小時免費付費諮詢專線：0800-011765

**Fun 鬆遊臺灣**

搭好行 騎單車 便宜

專租1hr 送1hr 優惠!

交通部觀光局

台北市大安區忠孝東路四段290號9樓

電話：886-2-2349-1500 傳真：886-2-2760-1112

http://taiwan.net.tw

台灣好行官方網站：<http://www.taiwantrip.com.tw/>

24小時免費付費諮詢專線：0800-011765

**收藏美麗臺灣 好行 瘋臺灣全攻略**

搭好行 騎單車 便宜

專租1hr 送1hr 優惠!

交通部觀光局

台北市大安區忠孝東路四段290號9樓

電話：886-2-2349-1500 傳真：886-2-2760-1112

http://taiwan.net.tw

台灣好行官方網站：<http://www.taiwantrip.com.tw/>

24小時免費付費諮詢專線：0800-011765

**開麥拉 好行 創意影片大賽**

用影片記錄快樂旅程、用行動畫出無限創意!

活動時間：即日起至100年8月31日

報名辦法：請上台灣好行官網查詢

http://www.taiwantrip.com.tw/

獎項：特獎3萬元獎金 (1名)  
 優獎3萬元獎金 (1名)  
 優獎3萬元獎金 (1名)

**你GO票 iPad好禮**

聰明人最懂美與方便好行!

智慧的人更愛美與方便好行!

iPad入籍、智慧型旅遊好行!

活動時間：即日起~100年8月31日、各縣線票最前一千元、報銷為止

活動辦法：凡購下列台灣好行票者，即可憑票至各縣線票兌換站兌換

獎品：特獎Apple iPad2 with 3G 64GB 1名  
 獎品：優獎Apple iPad2 with Wi-Fi 16GB 2名

**好行 彩繪最美臺灣**

好行 彩繪最美臺灣

好行 彩繪最美臺灣

**2011年好行套票資訊**

路線	票類	票價	備註
香山線	一日票	100元	香山線、香山線、香山線
	三日票	280元	香山線、香山線、香山線
鹿港線	一日票	100元	鹿港線、鹿港線、鹿港線
	三日票	280元	鹿港線、鹿港線、鹿港線
南庄線	一日票	100元	南庄線、南庄線、南庄線
	三日票	280元	南庄線、南庄線、南庄線
向天湖線	一日票	100元	向天湖線、向天湖線、向天湖線
	三日票	280元	向天湖線、向天湖線、向天湖線
日月潭線	一日票	100元	日月潭線、日月潭線、日月潭線
	三日票	280元	日月潭線、日月潭線、日月潭線
阿里山線	一日票	100元	阿里山線、阿里山線、阿里山線
	三日票	280元	阿里山線、阿里山線、阿里山線
88安平線	一日票	100元	88安平線、88安平線、88安平線
	三日票	280元	88安平線、88安平線、88安平線
99台江線	一日票	100元	99台江線、99台江線、99台江線
	三日票	280元	99台江線、99台江線、99台江線
鹿丁快線	一日票	100元	鹿丁快線、鹿丁快線、鹿丁快線
	三日票	280元	鹿丁快線、鹿丁快線、鹿丁快線
東坑線	一日票	100元	東坑線、東坑線、東坑線
	三日票	280元	東坑線、東坑線、東坑線
花東縱谷線	一日票	100元	花東縱谷線、花東縱谷線、花東縱谷線
	三日票	280元	花東縱谷線、花東縱谷線、花東縱谷線
雙丁快線	一日票	100元	雙丁快線、雙丁快線、雙丁快線
	三日票	280元	雙丁快線、雙丁快線、雙丁快線
東坑線	一日票	100元	東坑線、東坑線、東坑線
	三日票	280元	東坑線、東坑線、東坑線

**認識臺灣好行**

「台灣好行」是結合「台灣好行」與「好行」的「好行」。

「好行」是「好行」的「好行」。

「好行」是「好行」的「好行」。

**南庄線 向天湖線**

一日票 100元

三日票 280元

**鹿港線**

一日票 100元

三日票 280元

**日月潭線 溪頭線**

一日票 100元

三日票 280元

**88安平線 99台江線**

一日票 100元

三日票 280元

**阿里山線 阿里山線**

一日票 100元

三日票 280元

**88安平線 99台江線**

一日票 100元

三日票 280元

**雙丁快線 東坑線**

一日票 100元

三日票 280元

**珠溪線 冬山河線**

一日票 100元

三日票 280元

**市區海岸線 縱谷田野線**

一日票 100元

三日票 280元

**花東縱谷線**

一日票 100元

三日票 280元

**雙丁快線 東坑線**

一日票 100元

三日票 280元

**東坑線**

一日票 100元

三日票 280元



口袋型摺頁 (計分 5 款, 此為北、宜、桃區域版)



「五、四、三年級同學」的 <543記憶>!  
✓ 這是、這是、無限幸福, 如果已經還有一條像童年一樣的巧克力, 那就是大大的滿足。  
✓ 蘋果的滋味, 只有在生日或遠足的時候才吃得到。  
✓ 有六甲中與好伴的玩到盡興, 只為了將一元存到儲蓄簿中。  
✓ 大大小小的孩子, 放學後比著玩泥巴, 或是玩泥巴的泥工擺到地上, 比誰的泥工比較大, 誰就贏。(看手裡回去的人)  
✓ 每天和一堆鄰居小孩在黑白電視機前等著大力的手, 誰打贏, ✓ 半夜起來看著睡夢, 民族精神沸騰。  
✓ 最高享受就是去冰室吃冰, 其實也是冰果室, (沒有營養)  
✓ 假期中秋節, 因為可以賞中秋月餅的玻璃瓶, 送給的盒套。  
✓ 大多數的人都知道要買正牌貨, 才能買到好貨。  
✓ 高中男生射擊把標子改成名牌牌, 以。  
✓ 暑假裡破曉參加國團「虎頭標」活動。  
✓ 剛開班的時候, 使用過Telex電報機, 用過手打打字機, 還有很多很多……

口袋型摺頁-正面

Main content area containing detailed route maps, timetables, and promotional text for various 'Taiwan Good Travel' routes. Includes sections for 宜蘭縣, 桃園縣, 慈湖線, 大溪老街, 石門大壩, and 黃金博物館. Each section includes a map, a list of stops, and a detailed timetable.

口袋型摺頁-背面

Backside of the brochures, featuring detailed route maps and timetables for 宜蘭縣, 冬山河線, 礁溪線, 30分鐘步行地圖, 新北市, 黃金博物館, and 龍岡四季車站. Each section includes a map, a list of stops, and a detailed timetable.