
第六章 觀光產業與公共運輸服務品質提升規劃策略

延續前述章節針對整體花東縱谷上位政策及發展計畫進行回顧，透過現況旅遊資源進行盤點，並從國內外標竿案例中，從大型主題活動、在地創意市集、主題生活節、部落農事體驗活動、運動賽事、在地美食、自然景色等吸引人的深度旅遊元素進行分析。此外，從第五章旅遊資訊與公共運輸服務之縫隙掃描，瞭解花東縱谷地區所面臨之旅遊與公共運輸服務之課題，透過資料蒐集統整與研究，本章將花東縱谷地區旅遊資訊及公共運輸服務目標、深度旅遊服務縫隙改善策略、套裝休閒遊程活動規畫等分述如下。

6.1 花東地區整體旅遊及運輸服務發展目標

延續 2016 年「花東縱谷國家風景區觀光整體發展計畫」，以營造「宜居、宜遊」的東部遊憩氛圍及生活美學，轉化為深度旅遊內涵，建議可將整體旅遊及運輸定位為「花東慢活趣」。而將慢活趣的實質意旨分述如下：

一、慢：認同花東「慢」的生活理念與美學，透過不同深度旅遊方式，如達人帶路、在地小旅行、市集與生活節慶等，實質體會或參與「慢食」、「友善耕作」及「農村/部落人文」

相較現代都會的匆忙腳步，來到花東縱谷的遊客，除了拜訪各處秀麗的風景，也同樣嚮往花東農村及部落悠閒與慢的生活步調。

為使花東縱谷慢活理念成為重要旅遊特色，未來應發展達人帶路、在地小旅行、市集與生活節慶等活動，將「慢食」、「友善耕作」及「農村/部落人文」等相關地方內涵融入活動中，達到生活與旅遊理念認同的效果。

二、活：深度旅遊為一種生活型態及生活體驗式的旅遊，遊客在事前透過故事參與式行銷，後續透過藝術、創意結合活動，實際在一個區域內認識當地特色，增強深度旅遊吸引力

要實際體驗生活，從一個街區到一個鄉鎮或區域，屬於在地的小旅行，依靠的是在地系統及活動串聯，培養出一致性的風貌與生活理念。使得停留者可以細細品味花東縱谷的生活，用不同的角度觀看花東縱谷。

全球故事參與式行銷讓旅遊者在出發前可以產生期待，藝術與在地特色整合、在地食材與創意結合等活動，得以讓旅遊者深刻化在地特色印象，而「串聯區域商家」、「整合區域亮點與周邊景點」、「空域水域自行車體驗花東縱谷」等策略，更可從不同角度觀看地區特色。

三、趣：旅行的趣味在於可以將回憶延續至日常生活，同時創造下一次回訪的心情

要讓遊客有一再回訪的意願，除了照片外，可能是參與活動與紀念物，隨著再次出現於生活中，運動的體驗、或是購買的回憶紀念品、甚至是四季主題活動，讓遊客在不同時節重新想要造訪花東縱谷，如夏季便可與紅面鴨 FUN 暑假、六十石山金針花季、台東國際熱氣球嘉年華連接，而秋天便可想到池上金黃稻穗，初冬則可想到花蓮的落羽松，以及台東國際衝浪賽等，讓深刻旅行的趣味可以創造下一次回訪的心情。

6.2 深度旅遊服務縫隙整體改善策略

前述章節針對上位及相關計畫回顧，借鏡國內外深度旅遊案例操作，並研擬花東縱谷地區深度旅遊之旅遊縫隙，藉以實質掌握花東縱谷地區深度旅遊條件。此外，花東縱谷地區既有之發展限制與條件，如產業發展受氣候影響大、住宿服務設施過於集中花東市區、遊客集中於台9線沿線與大型火車站周邊等課題。本章節將花東縱谷地區在深度旅遊發展上，將針對旅遊資訊及公共運輸服務之縫隙提出具體策略，並從國際級觀光景點、核心亮點活動帶動各區周邊微亮點、引入多元活動、串聯資源、結合藝術能量、創造利基型深度旅遊體驗、提升及深度旅遊整合行銷等面向，以三大核心分區進行研析，評估適宜之策略，以作為後續深度旅遊套裝休閒遊程活動，及觀光資訊服務設施規劃改善操作之基礎。

一、以國際級觀光景點、核心亮點活動帶動各區周邊微亮點的深度旅遊

盤點目前花蓮、台東於2017年舉辦之大小節慶活動計有數十個，活動時間涵蓋全年十二個月。各節慶中以生態觀光與體驗占多數，其次為體育競賽，近年來也發展出國際鐵人三項競賽、國際熱氣球嘉年華、國際衝浪競賽等揚名國內外的大型體育競賽與觀光體驗節慶。目前除幾項大型節慶活動，如紅面鴨FUN暑假、金針花季活動、國際熱氣球嘉年華等會配合活動，推薦套裝遊程，或與旅行社業者合作推出系列遊程。

考量縱谷狹長的特性，未來可以分區發展方式，以國際級觀光景點為核心，橫向串聯周邊觀光資源景點，以大帶小，點亮微亮點，同時延續現行套裝遊程，利用遊程串聯的調整，逐步建立屬於花東縱谷地區深度旅遊的模式。

二、引入多元創新活動、串聯資源，豐富旅遊內涵的深度旅遊

(一) 引入多元創新活動

後續應配合當地環境條件與發展項目，開發多元主題休閒活動，增加景點旅遊內容。建議可適當引入定期表演活動、水上活動、競技活動、體驗活動，增加景點及相關活動的富豐性與樂趣性。

(二) 串聯縱谷地區旅遊觀光資源

1. 短期可引入地方農特產、文創假日市集

輔導商圈展現新特色與新話題，短期可引入地方農特產、文創假日市集活動，市集可規劃農業、文創、產創及熟食區等攤位，將花東地區在地美食、農產及文創分享給國內外旅客，帶動區域發展。

2. 延續活動熱度與豐富性

將地方具特色活動與大型主題活動串聯，利用主題活動吸引人潮，透過與地方具特色活動增加內容豐富度，創造集客效應。以2016年時令餐桌節為例，在夏季市集、冬季市集活動時，分別為台東國際熱氣球嘉年

華、台灣國際衝浪公開賽舉辦期間，為延續活動熱度，主辦單位提供憑當週搭乘熱氣球自由飛、熱氣球繫留體驗的票根可兌換市集折價券、時令餐桌節紀念品；於台灣國際衝浪公開賽活動，拍下至金樽現場觀賽照或與衝浪選手合影照，可至服務台憑照片認證，即可獲得時令餐桌節限量折價券。

3. 市集舉辦常態化

透過市集可將花東縱谷區內具特色之吃、喝、玩、樂一次蒐集，市集舉辦除了提供一處展售平台，更重要的是透過市集舉辦，可讓在地的特產、人文故事與文創商品能有展現的機會，非市集舉辦期間，這些特產、人文故事與文創商品等，就是轉化為小旅行的契機與亮點。未來除將參與市集的在地業者，轉化為可旅行參訪據點外，長期則可推動市集常態化舉辦。

(三) 跨業者、跨活動的串聯

吸引更多民眾參與不同的旅遊體驗：邀請飛行、水上活動體驗、旅館、民宿、餐飲業者等，討論規劃長時間、套票活動之可行性。如台東旅遊網提供不同體驗活動套票，結合吃、喝、交通等，提供遊客便捷的選擇。



台東旅遊網
Taichang Tour

首頁 精選行程 預約訂房 聯絡方式 問與答

台東市區篇
體驗台東的一日旅遊圈
\$625 / 人起

[台東市區篇]體驗台東一日旅遊圈! 就在台東旅遊網，帶您玩遍大街、吃遍小巷，四人同型每人只要625元!

圖65 台東旅遊網體驗台東一日旅遊

三、結合藝術能量與地區特色的深度旅遊

規劃藝術活動轉化成為不同展演形式，並轉化為遊客體驗活動，如日本新潟大地藝術祭活動、東海岸大地藝術節等，透過國際地景藝術，結合當地人文、環境特色，創造旅遊亮點。以日本新潟大地藝術祭活動為例，發起人與策展人北川富朗先生秉持著「美術應該陪在人的身邊，發揮作用」的概念，以農田為舞台、藝術為橋樑、聯繫人與自然，探討地方文化的傳承與發展。

此外，讓藝術說花東縱谷故事，透過藝術展演，賦予導覽解說功能，可讓民眾更深入的了解花東縱谷，持續累積藝術創作能量。此外，將花東縱谷地區藝術創作，透過與運動活動，飛行活動、自行車活動、路跑活動等結合，除可讓藝術活動持續曝光外，過程中亦可讓不同類型的遊客能體驗到大地藝術創作。

四、深度旅遊服務能量提升

(一) 培訓輔導機制

輔導陸團接待業者、在地旅行業者轉型，開發不同國家不同族群對象，同時包裝創新花東縱谷地區遊程，以在地、深度旅遊產品，提升旅遊內涵與服務。

此外，為突顯花東在地農特產特色，可透過在地公益組織合作，如台灣好基金會，持續共同協助推動產業輔導。

(二) 認證機制

以台東、花蓮運動賽事計有 13 個大小型賽事，預估可吸引上萬人參與，可見花東縱谷具有運動旅遊發展之潛力與價值。花東地區曾舉辦國際認證活動包括，台灣國際衝浪公開賽、2016 國際飛行傘巡迴賽台灣分站賽 (PGAWC)、2017 年勇闖東海岸自行車活動 (法國極限運動自行車協會(ACP)路線認證)。另外花蓮太平洋縱谷馬拉松、花蓮洄瀾灣風獅盃超級馬拉松賽目前亦規劃爭取國際認證。

建議逐步推動區內賽事升級，朝向國際級賽事認證機制努力。以「新北市萬金石馬拉松」為例，12 年賽事經營取得國際認證，一次吸引 2 萬人以上參與，現已成為國內秒殺級的運動比賽，亦帶動運動觀光發展。

(三) 逐步評鑑機制

建議引入競賽活動，舉辦茶食、米食創作競賽活動，激發花東縱谷區內農特產創新能量，將好茶、好米、好的創意推向國際，增加花東縱谷亮點，逐步提升地區整體餐飲品質；舉辦池上、關山便當競賽，以刺激業者開發多元產品。將米、茶、洛神花、金針花等農產加工、包裝，創造出多元特色、易記憶與攜帶保存之商品。

創造高附加價值觀光消費產品，輔導有興趣多元發展之農會、業者。開發在地清酒、茶食、茶油料理、洛神花、金針花、釋迦農特產，並將生產空間轉換為可以體驗、品嚐之空間。

(四) 彈性運輸服務機制

1. 彈性預約 DRTS 路線服務

縱谷地區因幅員較廣，遊客遊程規劃的景點差異性大，以傳統定班定線的公車較難滿足遊客需求，故本計畫提出客製化的公共運輸服務即為需求反應式運輸服務，以遊客需求導向進行路線規劃，設計適合少眾遊客的公共運輸方式。另考量縱谷地區景點道路狀況，部分道路不適合甲類及

乙類車輛進入，故本計畫也規劃行駛彈性車種的 DRTS 方式，以更多元的交通運輸方式協助遊客造訪景點。

2. 共享電動車服務規劃

花東縱谷地區好山好水，全區域充滿豐富大自然觀光資源，相當適合低碳運具引入提供民眾更舒適之交通工具，民眾除可利用低碳運具通勤、購物外，亦可提供遊客旅遊觀光及休閒使用，低碳電動車輛租賃將肩負多元目標，完成花蓮地區的最後一哩路功用。

花東縱谷地區電動車租賃將可以發展多元功能，包含觀光旅次需求，可提供自駕旅遊及飯店接駁；公務旅次功能將可提供公務稽查、參訪接待及民眾洽公使用；通勤旅次將肩負市區接駁及車站接駁功能，增加民眾使用性。

五、深度旅遊整合行銷

針對深度旅遊整合行銷，可從觀光旅遊景點國際整合行銷，以及跨機關部門合作行銷機制等二個面向進行探討。

（一）觀光旅遊景點國際整合行銷

在觀光旅遊景點國際整合行銷，除傳統英文網頁，提供旅遊資訊外，近年由於社群媒體興起，如 Facebook、Twitter、IG 等，已成為大眾即時在分享旅遊資訊、旅遊體驗的工具；此外，在旅遊服務平台如 Airbnb、AsiaYo!、Tripadvisor 等平台，提升國際旅客在住宿、餐飲、旅遊景點等，提供完整的旅遊資訊。未來除社群媒體行銷外，可針對國際旅遊平台，進行銜接，讓更多國際旅客獲取花東縱谷深度旅遊資訊服務。

此外，利用各國國際旅展參展，可增加在地曝光機會，吸引外國遊客參與。同時近年地方政府積極推動國際包機旅遊，亦可增加潛在旅客的開發，增加國外旅客來臺旅遊之意願。

（二）跨機關部門合作行銷機制

其次，在跨機關部門合作行銷機制上，花東縱谷地區除縱管處轄下觀光旅遊景點及定期活動外，花蓮縣政府、台東縣政府、原住民委員會、行政院農委會、交通部觀光局等各級單位，皆會針對花東縱谷地區舉辦系統活動，未來在深度旅遊整合行銷上，可利用跨機關部門資源，整合區內活動，共同行銷花東縱谷地區深度旅遊。

6.3 各區深度旅遊縫隙改善策略研擬

一、北區:鯉魚潭系統縫隙掃描與策略研擬

(一) 引入多元創新活動

1. 以水為發展主體，引入創新活動：導入立槳衝浪板、水上運動等活動

鯉魚潭風景特定區之發展定位為國際級親水遊憩區，目前除鴨子船之外、同時也有獨木舟活動，建議可再導入多元水上活動設施或活動，例如：導入立槳衝浪板、彈跳包、水上滑水道、水上動力衝浪等，豐富國際親水遊憩活動。



圖片來源：本團隊拍攝



圖片來源：
<http://www.waterman-sports.com/>

圖66 立槳衝浪板 (Stand Up Paddle(SUP))



圖片來源：本團隊拍攝



圖片來源：新唐人新聞

圖67 水上彈跳包

2. 規劃成為教學活動場域

鯉魚潭屬於內陸湖泊，其水流相對穩定，且潭面寬廣，為適合水上運動教學場域。後續可結合戶外教學，成為一處水上運動教學場域，提供，如獨木舟、衝浪、水上安全教學等。

(二) 串聯縱谷地區旅遊觀光資源

1. 結合餐飲、音樂、表演、市集等元素

為提昇該區觀光服務品質，2016年縱管處已編列經費辦理鯉魚潭管理站暨遊客中心新建工程，原有遊客中心屆時將騰空供作使用者付費空間使用，且潭北商業區用地適宜引進民間機構投資觀光遊憩事業，後續應積極辦理潭北複合式商圈 BOT 推動，期能藉由引入民間經營。

花蓮具特色市集包括：海或瘋市集、釀市集、花蓮好事集等，且各

市集已經營多年，各具特色。短期可適當引入市集、表演等活動，長期則配合潭北複合式商圈 BOT 推動，提供高品質住宿、會議、餐飲、商店、旅遊資訊、自行車租賃服務，並結合水舞等文化藝術展演活動，以形塑鯉魚潭成為一低碳、深度體驗之寧靜湖度假基地。

引入策略上，初期可整合花蓮在地農特產、青年文創資源，透過主題活動，增加市集豐富性與趣味，讓遊客來到鯉魚潭除可享受自然美景外，透過市集串聯，增加駐留時間。

表75 花蓮地區重要市集

| 市集名稱 | 活動內容 |
|-------|---|
| 海或瘋市集 | <p>集結全台各地甚至國外的藝術創作者還有音樂家，利用獨特的風格打造出具特色的市集。於 2011 年創辦第一屆海或瘋市集，供手作藝術作品呈現的平台，結合音樂、肢體、劇場藝術，至 2017 年已舉辦第七屆，為花蓮地區每年最重要的市集之一。2017 年以藝術手作、獨立舞台、自由音樂及環境舞台打造出為期 7 天的熱鬧市集。</p> <p>藝術手作：創意攤位，集結藝術人的心血，提供手作展售空間。</p> <p>獨立舞台：給予許多樂團或音樂創作者發揮空間。</p> <p>自由音樂：電音 DJ 的表演空間。</p> <p>環境舞台：供環境劇場、肢體藝術、視覺藝術及自製電影放映等表演。</p> |
| 釀市集 | <p>自 2013 年開始，花蓮文創園區陸續開放場館供大眾自由參觀，同時也有許多特色店家進駐，秉著整合地方文化創意產業與在地觀光資源結合等理念，使園區逐漸活絡，並於同年度推動在地手作、工藝、原創設計等微型及個人工作室共同開辦《釀市集》系列活動，延續至今已成為常態性市集，吸引不少在地微型品牌及工作室加入，逐漸看見許多手作工作者在此地立足，為此期望更進一步形成更完善的育成平台，形成花蓮的文創基地，計畫輔育更多具潛力之創作者，提升各方面能力，建立品牌概念。</p> |
| 花蓮好事集 | <p>花蓮好事集於 2010 年 12 月 4 日正式成立，是花蓮在地的環境友善農夫市集，遵循參與式保障體系（Participatory Guarantee System，簡稱 PGS）的驗證精神，不使用農藥與化肥，以誠信為本的政策，在互相信任的基礎上，建立透明和公開性，減少層次剝削和行政干預。</p> <p>除了提供環境友善的產品，也期望成為產地體驗與農場生態旅遊的平台，讓消費者透過體驗，建立生產知識與飲食文化，促進鄉村產業轉型；並且加入更多元綠色消費的活動，深植花蓮永續環境的概念。因此，除了農產品之外，也藉由市集的空間，辦理講座、音樂會、親子活動、閱讀分享等好事，希望在花蓮形塑出一個你我都喜歡去的地方，創造在地居民新的「Lifestyle」。</p> <p>目前花蓮好事集每週六上午 9 點至 12 點 30 分，在自由廣場舉辦。</p> |

資料來源：本研究整理



海或瘋市集活動照片



海或瘋市集活動照片



釀市集活動照片



釀市集活動照片



花蓮好事集活動照片



花蓮好事集活動照片

花蓮地區重要市集活動照片

2. 串聯休閒產業、具特色原住民部落、運動旅遊活動

在串聯休閒產業、原住民部落與休閒運動策略上，透過鯉魚潭風景區、馬太鞍濕地、慕谷慕魚生態園區等，串聯觀光產業資源，帶動景點觀光發展；在餐飲產業以區內知名立川漁場、池南樹屋餐廳、紅瓦屋老地方文化美食餐廳等，協助在地餐飲產業發展，創造具獨特餐飲文化；在部落觀光部份，透過遊程安排至太巴塢部落等，展現花蓮最大原住民族風彩；在伴手禮部份，以花蓮觀光糖廠特產冰淇淋、樹皮手工藝 DIY、如豐琢玉工坊 DIY 自製伴手禮等，促進地方經濟發展。後續串聯休閒產業、具特色原住民部落、運動旅遊活動之內容，將配合示範計畫中套裝遊程規劃及觀光基礎服務設施規劃，提出實際串聯計畫與操作方式。北區鯉魚潭系統既有休閒產業與休閒運動特色景點介紹詳附表 11 所示。

(三) 深度旅遊服務能量提升

1. 舉辦藝術燈景創造競賽

建議可舉辦鯉魚潭國際燈光節與藝術燈景創造競賽，邀請國內外知

名藝術家參與，同時透過競賽方式，提供新創藝術家創作空間，結合花蓮太平洋燈節，匯聚國際藝術能量。透過發放藝術燈品，同時將相關創作商品化，增加活動收入，回饋於藝文活動與藝術創作中。

此外，在周邊活動延伸上，可舉辦燈景藝術票選大賽，讓民眾參與過程中能有更多的互動與體驗；提供親子彩繪體驗課程，由藝術家帶領家長及小朋友動手參與提燈彩繪，感受不一樣的燈節氣氛；舉辦攝影大賽，讓愛好攝影者能將藝術創作以靜態影像，呈現不同的藝術體驗。

2. 與周邊觀光產業建立合作機制

透過主要大型活動建立與周邊觀光產業合作機制，操作內容及方向如下：

- (1) 透過事前的協調與整合，將主要大型活動舉辦時間，與周邊景點或小型舉辦活動時間可相互配合接軌。
- (2) 邀請周邊市集主辦單位，共同籌組市集活動，建立在地特色產品與行銷平台。
- (3) 利用觀光休閒產業建立行銷管道，透過住宿業者、交通運輸業者協助活動宣傳，同時可將住宿業者接送資源整合，提高遊客參與之意願，解決交通與接送之課題。
- (4) 透過事業的協調與整合，評估發售套票可行性，並與跨業者商談合作發行套票機制與銷售平台等。

二、中區:玉里系統縫隙掃瞄與策略研擬

(一) 引入多元創新活動

1. 常態性活動規劃-創造可長可久的植物園取代季節性的花海

北回歸線經過 16 個國家，多屬沙漠和草原地帶，如撒哈拉沙漠、阿拉伯沙漠、印度巴基斯坦塔爾沙漠，墨西哥沙漠等，一般稱為「回歸沙漠帶」。唯有經過台灣與中國的雲南、廣西、廣東，卻是林木繁茂，鬱鬱蔥蔥、雨量充沛、物產豐富，稱之為「神奇的回歸綠帶」。

若能將北回歸線上所有國家代表性植物、花卉進行蒐集，或者參考美國國家植物園、荷蘭萊登植物園、台北植物園等世界知名蒐集世界各地之植物園成為當地居民與遊客必定照訪遊程，創造可長可久的植物園區取代季節性的花海。初步評估可以北回歸線地標公園作為示範基地，發展以特色主題植物為代表的植物園區；利用定期活動舉辦，逐步豐富特色植物數量與種類。

2. 有機慢食、有機餐飲創作活動

羅山有機村近年透過連續活動的舉辦，以及網路及媒體的宣傳，在地方特色資源上，已具有一定的知名度，同時社區在活動過程中已不斷累

積出活動能量。後續可持續舉辦有機慢食、有機餐飲創作活動，延續如 2017 年舉辦之羅山生活節，讓當地人文體驗與創作活動能持續累積。

(二) 串聯縱谷地區旅遊觀光資源

1. 配合六十石山金針花季，羅山舉辦市集及體驗活動

2017 年已陸續舉辦網羅高手活動，透過活動逐漸建立花東縱谷區內體驗活動經驗，並累積一定數量可辦理體驗活動之店家，未來除持續推廣外，可配合六十石山、赤科山金針花季等大型活動，於羅山舉辦創意及體驗市集等活動，展現花東縱谷中區魅力與特色。

表 76 2017 往羅高手系列活動表

| 活動名稱 | 活動日期 | 活動人數 | 店家 |
|------------|-------|------|--------------|
| 泥火山豆腐乳體驗 | 1/21 | 30 人 | 月荷塘鄉村廚房 |
| 璞石文鎮體驗 | 2/18 | 25 人 | 王里璞石閣藝術館 |
| 創意手作拼布體驗 | 3/18 | 30 人 | 布一樣 |
| 羅山米渲染皂體驗 | 4/15 | 25 人 | 涂文英手工皂 |
| 檜木筷體驗 | 5/20 | 25 人 | 稻米原鄉館 |
| 樹皮貓頭鷹體驗 | 6/17 | 30 人 | 池南樹屋餐廳樹皮 DIY |
| 花手巾體驗 | 7/15 | 25 人 | 花手巾植物染工坊 |
| 柚香茶製作及品茶體驗 | 8/19 | 25 人 | 吉林茶園 |
| 洗愛玉體驗 | 9/16 | 30 人 | 泥火山工作坊 |
| 種子創作體驗 | 10/21 | 25 人 | 種子的信仰 |
| 泥火山豆腐體驗 | 11/18 | 30 人 | 綠禾體驗農家 |
| 麵包烘培體驗 | 12/16 | 15 人 | 月荷塘鄉村廚房 |

資料來源：花東縱谷國家風景區管理處

2. 串聯休閒產業、具特色原住民部落、運動旅遊活動

在串聯休閒產業與休閒運動策略上，透過赤科山金針花海、板塊交界、池上斷層，展現地質觀光產業資源，帶動地質觀光發展；在餐飲產業串聯，以區內知名當地小吃玉里麵、橋頭冰、橋頭臭豆腐、池上便當等，協助在地特色小吃發展；在伴手禮部份，以璞石畫、有機金針花、池上米禮盒等，促進地方經濟發展。

此外，吉拉米代的部落產業以生態復育的哈拉米、在地農特產品、部落體驗為主要服務，試圖改變過去銷售方式，將農民置於獲利最少的結構。在串聯休閒產業與休閒運動策略上，透過部落深度旅遊，促進地方部落經濟發展。後續串聯休閒產業、具特色原住民部落、運動旅遊活動之內容，將配合示範計畫中套裝遊程規劃及觀光基礎服務設施規劃，提出實際串聯計畫與操作方式。中區玉里系統既有休閒產業與休閒運動特色景點介紹詳附表 11 所示。

(三) 深度旅遊服務能量提升

1. 以綠色、農業博覽會，將花卉、植物與農作物等轉化為可體驗的藝術活動

羅山遊憩區暨遊客中心周邊擁有廣大農地，歷年配合農地休耕期舉辦主題花海展示，建議未來可舉辦綠色、農業博覽會，將花卉、植物與農作物等轉化為可體驗的藝術活動。另透過大地藝術創作將過去農業生活地景轉換為讓人感動的農舞台，讓遊客可以一起合影。

2. 規劃地景藝術活動轉化地質特性，並成為遊客體驗活動

以日本新潟大地藝術祭活動、東海岸大地藝術節等，皆透過不同藝術展演型式，展現在地特色與文化。建議未來以規劃地景藝術活動，轉化地質特性，同時成為遊客可體驗活動。

3. 給合體驗式多元地質，改善導覽解說服務

透過藝術展演，建構花東縱谷地質地景導覽解說服務設施，深化結合體驗式多元地質。

4. 與周邊觀光產業建立合作機制

瑞穗春天國際觀光酒店預計 2017 年第 4 季開幕，為中區玉里系統中首家 5 星觀光飯店，規畫 235 間客房，結合五星觀光飯店、villa 別墅、親子 villa 以及冷/溫泉主題公園之複合式頂級度假飯店。未來透過事前的協調與整合，與周邊觀光產業業者建立合作機制，規劃套裝遊程，提供住宿旅客參考。

三、南區:鹿野系統縫隙掃瞄與策略研擬

(一) 引入多元創新活動

1. 導入競技風箏活動

鹿野高台配合地勢環境，可於淡季期間引入競技風箏活動。舉辦風箏競賽、競技風箏競賽等定期活動，在常態性活動上，可以手作製造風箏體驗課程、風箏放飛技巧課程等，安排常態性體驗活動，以多元主題式活動豐富旅遊內容。

以「2016 新北市北海岸國際風箏節」為例，透過國際風箏文化、技藝交流的宗旨，邀請德國、美國、澳大利亞、新加坡、馬來西亞、印尼、日本以及大陸等各地風箏好手，以及中華特技風箏推廣協會、8+特技風箏隊、OA 特技風箏隊、台北市風箏推廣協會、...等超過 20 個隊伍，逾 100 位國內外風箏好手與會，展現精湛的風箏放飛技巧，與最新創作的藝術風箏作品，各具特色的造型風箏、軟體風箏、特技風箏等千箏萬鳶齊飛上天，將北海岸的天空點綴得美麗輝煌⁷。

⁷ http://www.eventaiwan.tw/tw/news/detail_9537_601



圖68 2016 新北市北海岸國際風箏節

圖片來源：新北市北海岸國際風箏節粉絲專頁(Facebook)

2. 推動常態性熱氣球服務

鹿野地區除熱氣球嘉年華活動外，尚有天際航空提供常態性熱氣球搭乘服務，目前台東縣政府正規劃將廢棄學校轉為常態性提供熱氣球搭乘服務之 ROT 基地，以滿足非熱氣球嘉年華季節時之遊客搭乘熱氣球體驗活動需求。

3. 引入遙控飛機體驗與表演

配合市集及大型活動，引入遙控飛機體驗與表演，讓民眾可參與飛行相關的體驗，增加飛行活動項目與內容。

4. 多元水上設施活動

考量夏季氣候相對炎熱，且鹿野地區相對缺乏水上活動，建議可配合高台地區地形，導入臨時性滑水道、戲水設施等，如充氣水上樂園，創造新型態的季節活動。另透過套票販售，結合主題活動，增加民眾參與意願。

以 2016 年信義鄉葡萄節暨滑水嘉年華為例，由南投縣信義鄉公所在豐丘葡萄園間，打造長達 700 公尺的滑水道，現場吸引眾多遊客來體驗全亞洲最長滑水道的刺激與清涼感。此外，活動期間推出雙響套票(滑水、琉璃光吊橋)；到信義鄉農會梅子夢工廠購物打 9 折；到東埔溫泉各飯店住宿，可享減價優惠。結合周邊觀光旅遊行程，協助區域觀光發展。



圖69 2016 信義鄉葡萄節暨滑水嘉年華

圖片來源：<http://sunwater.shini.gov.tw/pg.asp?theme=15&model=2&iid=1026>



圖70 充氣水上樂園設施案例照片

(二) 串聯縱谷地區旅遊觀光資源

1. 將市集資源轉化為遊程內容

鹿野知名 2626 市集目前針對 70 餘攤，融合池上、關山、鹿野、海端、延平、卑南、台東市、東河、金峰等鄉鎮特色產品與展演資源，短期可優先推動在活動期間，除參加熱氣球活動外，在周邊觀光資源串聯，可搭配周邊市集、餐飲、音樂、表演及市集活動等，增加在地連結性與遊程豐富性。

2. 串聯休閒產業、具特色原住民部落、運動旅遊活動

在串聯休閒產業與休閒運動策略上，透過鹿野高台、龍田村、鹿野河階地形等，展現人文、景觀與地質觀光產業資源，帶動多元觀光發展；在休閒運動上，安排熱氣球活動、飛行傘活動，展現鹿野國際飛行運動魅力；在餐飲產業串聯，以區內知名餐廳田媽媽風味餐、連記茶莊、愛嬌姨茶餐等，協助在地特色小吃發展；在伴手禮部份，永安農產中心展銷福鹿茶、紅烏龍茶等，促進地方經濟發展。串聯休閒產業、具特色原住民部落、運動旅遊活動之內容，將配合示範計畫中套裝遊程規劃及觀光基礎服務設施規劃，提出實際串聯計畫與操作方式。南區鹿野系統既有休閒產業與休閒運動特色景點介紹詳附表 11 所示。

6.4 花東縱谷地區整體觀光產業服務品質改善策略

一、深度旅遊服務能量提升

(一) 車站及轉運站周邊地區提供轉運設施（共享自行車、共享汽車租借）

花東縱谷地區電動車租賃將可以發展多元功能，包含觀光旅次需求，可提供自駕旅遊及飯店接駁；公務旅次功能將可提供公務稽查、參訪接待及民眾洽公使用；通勤旅次將肩負市區接駁及車站接駁功能，增加民眾使用性。未來建議可引入共享運具系統，強化車站及轉運站周邊地區運具供給。2017年起 oBike 共享自行車已陸續進駐花蓮、台東等地，在花東縱谷區內部份車站亦可開始使用 oBike 系統，未來除協助持續推廣共享自行車使用外，對於業者管理及民眾使用亦應加強，以避免車輛亂停，延伸出管理的問題。

2016 交通部臺灣鐵路管理局貨運服務總所將所轄之房地，提供業者經營自行車補給及綠色運具租借場所，合計有 13 處，其中位於花東縱谷區內計有 8 處，目前已完成標租作業。

透過訪談得標業者，初步將規劃甲租乙還等服務，後續可解決花東縱谷區內橫向串聯的問題，透過甲租乙還方式，提供旅客更佳的服務。

表77 花東縱谷區內跨站自行車補給標租案

| 標地名稱 | 房屋坐落地址 | 坐落地號 | 面積（平方公尺） |
|----------|-----------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| 壽豐自行車補給站 | 花蓮縣壽豐鄉山路1號 | 花蓮縣壽豐鄉政明段10-1地號 | 建物面積:103.82；停車棚:54；共計157.82 |
| 鳳林自行車補給站 | 花蓮縣鳳林鎮中山路43號 | 花蓮縣鳳林鎮明段431地號 | 127.89 |
| 光復自行車補給站 | 花蓮縣光復鄉中正路一段2-1號 | 花蓮縣光復鄉大安段1737地號 | 127 |
| 瑞穗自行車補給站 | 花蓮縣瑞穗鄉四維路13號 | 花蓮縣瑞穗鄉新段813地號 | 160 |
| 玉里自行車補給站 | 花蓮縣玉里鎮康樂街39號 | 花蓮縣玉里鎮城段427地號 | 164.18 |
| 池上自行車補給站 | 台東縣池上鄉鐵花路30號 | 台東縣池上鄉福文段328地號 | 33.92 |
| 關山自行車補給站 | 台東縣關山鎮博愛路6號 | 台東縣關山鎮里隴段90、91、94、95、97、99、100地號 | 建物面積:284.25；空地面積:475.82；共計:760.07 |
| 鹿野自行車補給站 | 台東縣鹿野鄉中正路38號 | 台東縣鹿野鄉中華段46地號 | - |

(二) 遊客服務中心增設地區農特產展售場地

為提昇該區觀光服務品質，105 縱管處已編列經費辦理鯉魚潭管理站暨遊客中心新建工程，原有遊客中心屆時將騰空供作使用者付費空間使用，

且潭北商業區用地適宜引進民間機構投資觀光遊憩事業，後續應積極辦理潭北複合式商圈 BOT 推動，期能藉由引入民間經營的活力與彈性，帶動地區發展，共創政府、民間與社會三贏局面。

(三) 透過交通轉乘或運輸節點，創造展銷空間，並結合資訊服務

日本道之驛為各縣於公路旁所設置的休息站，以提倡地方風土及地方參與為目標，形成的地方資訊整合中心。設置於公路旁，以地方品牌概念，進行地方行銷及觀光開發，以網路會員機制，吸引長期關注，而非僅有路過性服務。

各個道之驛擁有獨特特色，搭配物產及遊程行銷，發展故事行銷，如四十萬川道之驛設置山邊風景食堂、四十萬川自行車之旅；栃木縣道之驛以傳統歌謠為主題，設置卡拉 OK 與舞蹈表演場所且供出租使用、定期辦理歌舞展演。把資訊服務中心視為地方窗口，非僅為資訊取得站點。

後續結合本案深度旅遊站點，結合既有花東線鐵路系統、景點或活動據點、部落等強化服務功能，進行特色服務站主題設定及設計規劃。

(四) 附屬設施及無障礙空間改善

透過景觀公廁整建，提升各旅遊景點性別友善景觀廁所服務並提升舒適性，並應配合參考「人性化公廁規範」、「建築物無障礙設施設計規範」等規定配置男女 1:5 之比例間數及多功能廁所，提供完善的服務水準。

此外，區內人行動線、無障礙空間改善，應以減量的概念整理既有凌亂的步道系統與鋪面設施，規劃簡潔、明確的步道來組串基地區塊上的綠地、空間等，發展出健康的、綠色的、環保的休憩網絡，響應目前環境保護之「節能」與「減碳」等訴求。重要觀光景點內動線系統規劃，應可順暢化串連既有步道及棧道，加強動線的連結，並運用步道強化雕塑主題，並簡化鋪面材質，提升空間安全與舒適度，逐步改善無障礙空間。

二、培訓輔導機制

公益平台文化基金會成立於 2009 年，致力於整合社會資源、建立公益平台及促進文化發展，其透過旅遊平台網站介紹花蓮、台東在地景點、人文風情與旅遊體驗，並以推動花東慢遊為理念，推廣企業員工旅遊及體驗學校戶外生活，來探索在地人文及樸實的生活。此外，公益平台文化基金會透過夏威夷考察團計畫、花東青年實踐工業設計營、花東青少年合唱音樂營、花東青少年英語生活營，推廣及培訓在地人力與青年，投入設計、音樂及旅遊。

台灣好基金會則以整合鄉鎮的人才及相關組織，共同努力協助鄉鎮文化、產業生態資源得以永續發展，投入台東池上、台東鐵花村等。以池上為例，2014 年，打造「池上藝術村」，將老房子修整再利用，邀請藝術家駐村，後續則透過稻禾手作工作坊、藝術展覽館、版畫教學、金工體驗，將藝術逐步帶入鄉村中。

未來在花東縱谷地區除可持續培養觀光人才，建立培訓輔導機制，亦應輔導

既有之業者，提升服務品質與品牌化計畫。針對花東縱谷地區內相關業者，輔導參加星級評鑑及好客民宿，以落實台灣永續發展策略（Tourism2020）中有關提升旅宿品牌識別度與國際化、加強經營管理之計畫。

三、證認及評鑑機制

台東縣政府自 101 年起推動「產地餐桌」與「慢食」之概念，進行「產地餐桌」產業輔導、整合計畫，著眼縱谷地區豐盛物產，在池上、關山、鹿野、延平、海端等五鄉鎮，鼓勵店家研發在地食材料理，培育 32 餘間符合產地餐桌精神的優良店家。又借用國際慢城組織的蝸牛標記，建立「慢食評鑑」機制，給予其中 19 家業者 1 到 3 顆星級（蝸級）不等的評等。⁸

花東縱谷擁有豐富的農產、有機食材，未來可與相關組織結合，擴展至其它鄉鎮，尋找產地餐桌優良店家，推廣慢食評鑑機制。

此外，結合慢食的旅遊推廣，深化餐飲與旅遊服務內涵。以屏東霧台鄉好茶部落為例，結合禮納里部落旅遊、AKAME 法式餐廳及瑪家穀食等在地美食餐廳，推廣瑪家、霧台深度美食之旅。

四、觀光旅遊景點國際整合行銷

（一）協助參與國際旅展，共同行銷、增加國際曝光

近年花蓮縣政府、台東縣政府為推動縣內觀光，拓展多元國際觀光旅遊客源，紛紛率隊參與國際旅展。2016 年花蓮縣政府率花蓮觀光業者前往新加坡參加 2016 新加坡秋季旅展，吸引許多當地民眾爭相詢問特色遊程規劃；台東縣政府於 2016 年參與日本觀光博覽會（東京國際展示場）、新加坡革新旅遊展、香港國際旅遊展及商務會獎旅遊展，以及 2017 年參與香港國際旅遊展（ITEHK）。後續為共同推廣花東縱谷旅遊景點與行程，建議可協助地方政府參與國際旅展，共同行銷與增加國際曝光度。

（二）推展國內外學生畢旅、見學活動

持續與花蓮、台東縣政府推動香港、新加坡包機行、曼谷直航等；針對日韓及東南亞旅客等，自由行的行銷包裝企劃，並推展國內外學生畢業旅行、見學活動。

⁸ 遠見雜誌 2017 年 1 月號 第 367 期



圖71 花蓮機場（花蓮與香港包機直航旅客）

五、跨機關部門合作行銷機制

（一）銜接跨部門活動

行政院農業委員會水土保持局台東分局業於2017年初規劃「花東縱谷大地慶典推動計畫」，策展規劃大型裝置藝術5處、小型裝置藝術10處、商店進駐設置100家、主題演出3場，以及各種形式策展約100處。建議結合花東縱谷發展方向，以深度旅遊遊程，串聯各區藝術展演，讓遊客體驗花東縱谷獨特環境、地質、地形與農村風貌。

（二）跨部門的整合行銷

東部海岸國家風景區管理處於2017年將辦理第三屆「東海岸大地藝術節」、行政院農業委員會水土保持局台東分局規劃中「花東縱谷大地慶典推動計畫」，建議由縱管處與花蓮縣政府、台東縣政府、東管處、水保局等，跨部門的共同合作，進行國際行銷宣傳推廣，以多元的藝術活動代表台灣，展現多元族群、在地且獨特的藝術節慶。

（三）整合地區資源行銷

整合花東地區文創、青創資源等，建立共同行銷平台，以故事行銷為發展，推動及介紹具特色的小旅行及景點。

6.5 花東縱谷地區觀光模式下公共運輸服務策略

本計畫透過前述之公共運輸縫隙掃描，藉以比對花東縱谷地區特定 OD 間之供給面與需求面，可看出二者間之落差，建議可進行三種政策規畫面之應用：公共運輸路線及班次調整之決策支援、需求反應式運輸服務(Demand Responsive Transit Service, DRTS)及低碳汽車共享服務(Car Sharing)，如下圖所示。

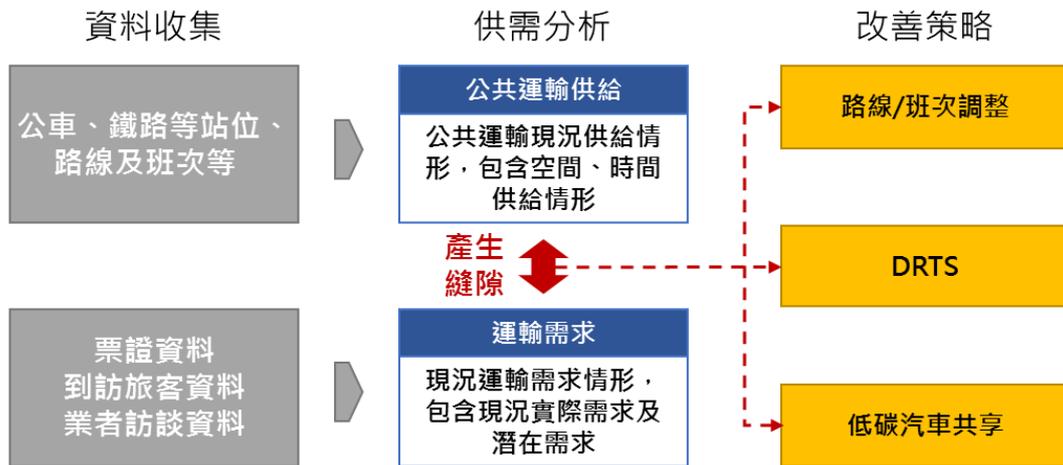


圖72 公共運輸服務改善策略

另針對前述章節分析縱谷地區公共運輸面臨的課題進行改善策略研擬，包含現況景點多數缺乏公共運輸情形、場站轉乘設施缺乏及轉乘服務不足、縱谷的遊客特性彈性以定班定線的公車服務較難滿足、景點非位在台9線上以鐵路為骨幹的公共運輸方式需有其他多元彈性的運具進行搭配，大型活動時造成的交通負荷超過道路容量上限等，以下整理相關的課題說明及本計畫的改善原則，並研擬對應的改善策略，說明如下。

表78 縱谷地區公共運輸面臨課題說明一覽表

| 類型 | 縱谷地區公共運輸課題探討 | 改善原則 | 改善策略 |
|--------|------------------------|------------------|---------------------------------|
| 公共運輸現況 | 公車使用率低 | 設計符合遊客特性 景點公車 | 加密好行班次 好行開立區間車 新增縱谷中段好行路線 |
| | 台鐵與公車的班次及場站轉乘不易 | 轉乘時間及空間縫合 | 公車路線駛入至台鐵場站 公車班次調整 |
| | 台鐵場站之公車站僅大站提供候車區服務 | 改善候車空間 | 舒適候車避雨空間 |
| | 縱谷地區計程車以大站定點排班為主 | 任何時間及地點皆可叫車 | 提供彈性運輸方式 提供計程車叫車專線 |
| | 景點公共運輸缺乏 | 以需求導向來提供公共運輸供給 | 提供彈性運輸方式 提供計程車叫車專線 |
| 遊客特性 | 現有遊程的公共運輸空間覆蓋率低，民眾不易使用 | 設計符合遊客特性 景點公車 | 宣傳好行路線遊程(固定路線班次) |

| 類型 | 縱谷地區公共運輸 課題探討 | 改善原則 | 改善策略 |
|----|------------------------|--------------|-----------------------------------|
| 影響 | | | 針對遊客特性設計多元彈性公共運輸(多元彈性方式) |
| | 景點非位在省道台9線 | 公車路線調整 | 提供地區景點循環公車 |
| | 遊程景點分散 | 遊客導向彈性運輸滿足需求 | 彈性預約 DRTS 服務 共享電動汽車服務 |
| | 遊客時間分散，需求太彈性 | 遊客導向彈性運輸滿足需求 | 彈性預約 DRTS 服務 共享電動汽車服務 |
| | 大活動時，景點停車空間不足，造成交通問題壅塞 | 訂定交通維持計畫 | 大型活動交通維持及交通管制計畫 大型活動公共運輸宣導疏運措施 |

一、公車路線調整及新聞

(一) 調整原則

藉由比對特定起迄點間之供給面與需求面資訊，預期可得到下列四種基本情形，其對應之策略可簡單呈現如下圖所示，說明如下：

1. **需求高且供給充足：**於此種情形下，表示目前該區域內起迄點間之公共運輸能量尚能滿足使用者之需求，應持續透過稽核、定期需求調查等方式維持及提升服務品質。
2. **需求高但供給不足或無供給：**於此種情形下，表示目前該區域內該起迄點間具提供公共運輸服務之價值，但實際上使用不便，例如班次少產生時間空口、存在空間缺口等，致使用者必須歷經多次轉乘，或甚至未提供服務，故有檢討增開公共運輸路線或班次之必要，此時需考量進行公共運輸路線及班次調整，或是根據該區域之特性發展低碳汽車共享服務。
3. **需求低但供給過剩：**相對於上述第 2 種情形，此種情形下則應檢討是否減少路線或班次，或考量整合既有公共運輸運能，改以採用 DRTS，以避免服務資源浪費、造成公共運輸虧損。
4. **需求低且供給亦不足：**於此種情形下，本計畫認為再導入固定路線及班次之公共運輸服務勢必造成浪費，可進一步檢討是否改導入 DRTS 或低碳汽車共享服務，以兼顧少數或弱勢使用者之需求。



圖73 公共運輸服務策略基礎構想

(二) 彈性預約 DRTS 路線規劃

惟考量現實與實務，於決定路線轉型 DRTS 之方案前，必須先透過系統化分析以決定各服務性路線之優先改善順序。該計畫中為評估轉型 DRTS 之可行性，設計一套二階段之評估程序，以下說明篩選原則及適合縱谷地區 DRTS 運行規劃。

第一階段篩選核心概念在於找出公共資源上分配無效率者。因該計畫著重於降低每年超過三億之虧損補貼，故將公共資源擬定為補貼款。評估指標部分設計四項指標，分別為每車公里補貼金額、每人次補貼金額、每車次補貼金額以及補貼營收比。主要針對路線營運單位補貼的公平性與效率面進行討論，詳細指標設計與評分計算方式在此省略。

第二階段篩選核心概念在針對通過第一階段篩選之補貼無效率路線進行更進一步分析，而此階段著重於這些路線在服務供給面上的績效表現。該計畫於此階段擬定三項指標，分別為產出營收力、班次營收力、段次載客指標。詳細指標內容與評分方式在此省略。

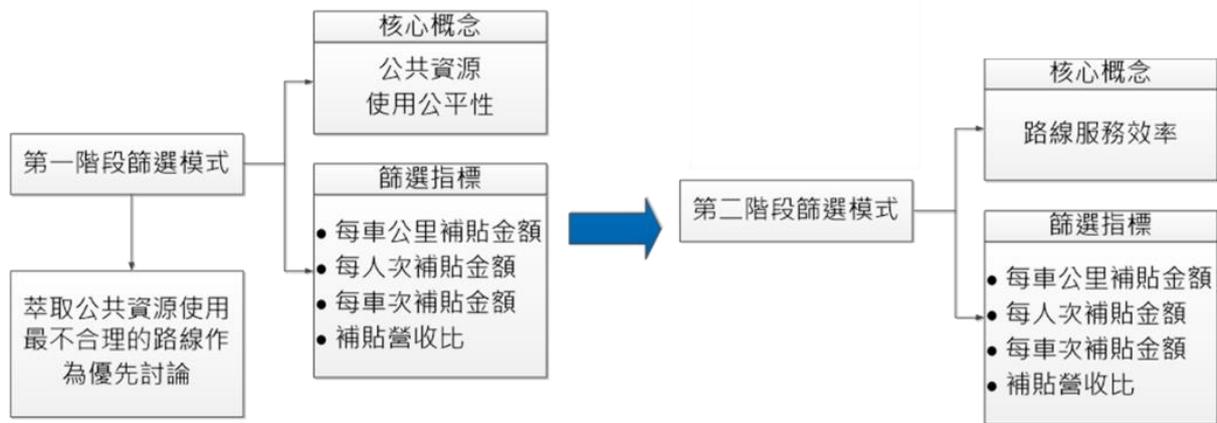


圖74 評估 DRTS 可行性之篩選流程

二、共享電動車服務規劃

花東縱谷地區好山好水，全區域充滿豐富大自然觀光資源，相當適合低碳運具引入提供民眾更舒適之交通工具，民眾除可利用低碳運具通勤、購物外，亦可提供遊客旅遊觀光及休閒使用，低碳電動車輛租賃將肩負多元目標，完成花蓮地區的最後一哩路功用，相關功能如下圖所示。



圖75 花東縱谷地區電動車多元租賃目標

花東縱谷地區電動車租賃將可以發展多元功能，包含觀光旅次需求，可提供自駕旅遊及飯店接駁；公務旅次功能將可提供公務稽查、參訪接待及民眾洽公使用；通勤旅次將肩負市區接駁及車站接駁功能，增加民眾使用性。

三、加強活動時交通管制計畫及公共運輸宣導疏運措施

本計畫依據道路特性及交通量分析結果顯示，景點的交通問題除無公共運輸服務外，常有活動尖峰衍伸的交通壅塞問題，故本計畫建議舉辦大型活動時應加強交通管制計畫及公共運輸宣導措施，以下將擬定適合縱谷地區景點的整體交通管制計畫原則，未來透過整體原則進行交通管制計畫研擬，解決遊客交通需求問題。故對大活動整體交通管制計畫應包含整體交通規劃(外部車輛動線)、交通輸運計畫(公共運輸動線)及交通維持計畫等，各項內容說明如下，鹿野高台交通指引及管制計畫示意圖如下圖所示。

表79 交通管制計畫原則

| 項目 | 內容 |
|--------|-----------------|
| 整體交通規劃 | 接駁系統規劃原則 |
| | 人、車之交通動線管制規劃原則 |
| | 車輛停車需求與設施規劃設計原則 |
| | 進出鄰近台鐵場站之動線規劃 |
| 交通疏運計畫 | 外部車輛動線疏運動線規劃 |
| | 接駁車場站規劃及營運計畫 |
| | 計程車排班規劃 |
| | 無障礙接駁規劃 |
| | 不同交通運輸工具轉乘接駁規劃 |
| 交通維持計畫 | 人車動線指引 |
| | 會場端動線指引 |
| | 場站端動線指引 |
| | 交通管制與配合措施 |
| | 人員進出管制 |
| | 接駁車專用道規劃 |
| | 人行徒步管制 |
| | 停車管制措施 |
| | 管制人力規劃 |



圖76 鹿野高台交通指引及管制計畫示意圖

四、跨區域治理平台

由於花東縱谷國家風景區幅員廣大，橫跨花蓮及台東2縣，而區內公共運輸服務也由中央的交通部臺灣鐵路管理局及交通部公路總局管轄，可能面臨與他部

門之權責管轄範圍重疊問題，建議定期召開花東縱谷跨區域治理平台會議，以確立區內觀光與交通發展共同目標，達成各機關與縱管處之共識。



圖77 花東縱谷跨區域治理平台

五、成立機動力 MaaS 中心

運輸行動服務(Mobility as a Service, MaaS) 主要是透過整合多元運具與通訊服務，建構一個無縫、及戶的需求導向多元運具整合系統，結合各種可選運具與行程路線規劃資訊，全部整合至行動裝置中，並提供一鍵付款的票證整合服務。除了運輸服務外，也可提供產品販售、訂餐等加值服務。

歐洲各大城市行之有年的公共運輸管理機構可視為 MaaS 之前身，已將區域公共運輸之票價與資訊整合，旅客可透過線上即時更新系統，依據個人搭乘需求選擇最適合的搭乘組合(包含搭乘路線、搭乘運具、轉乘資訊與花費時間等資訊)。例如大巴黎地區運輸委員會為區域公共運輸的主管機關，綜整規劃區域運輸服務並制定票價，協調各行政區間的運輸發展，並負責各營運業者間票箱收入及運輸投資預算分配的工作。

本計畫提出之機動力 MaaS 中心，對於旅客而言是整合定班定線的大眾運輸、需求反應式運輸服務與共享運具的機構，提供旅客從出門至旅遊景點再返家之整趟旅程中所有的交通資訊與旅遊資訊，旅客可依需求購買客製化的公共運輸整合聯票。對於管理面而言，MaaS 中心是區域運輸整體規劃的機構，也具有不同客運業者聯管中心的功能。透過 MaaS 中心提供的資訊無縫與運輸無縫服務，使旅客能更輕鬆在花東縱谷完成深度旅遊。



圖78 機動力 MaaS 中心

六、綠能旅遊發展計畫

「花東縱谷國家風景區觀光整體發展計畫」中對於交通改善之整體策略包括推動綠能及人本運輸服務，本計畫延續前期結果提出多項綠能旅遊發展規劃。

(一)多元化電動車輛運具服務

配合電動車友善環境基礎設施及充電站之建置計畫，本計畫建議未來縱谷可導入新多元化電動車輛運具服務，包括汽車共享、新闢公車路線及 DRTS 等類型將優先採用電動車輛。

(二)柴油客車汰換電動車計畫

縱谷地區既有之公車路線，建議可在經營路權到期後，參考交通部公路公共運輸多元推升計畫內容，優先核予採用電動車經營之業者，並逐步將既有路線汰換為電動公車，並協助業者申請交通部相關補貼資源。

(三)低碳示範區計畫

對於低碳運具之推廣，除了前述的池上、關山低碳示範區外，本計畫針對縱谷區內交通環境較封閉之遊憩區域規劃低碳旅遊管制區，並搭配完整電動運具接駁服務及配套汽柴油車輛管制措施，提供遊客低碳示範區旅遊服務。

七、行銷推廣計畫

本計畫主要成果可彙整成為新一代的「花東縱谷旅行 Life Style」，帶給國內外不同型態的旅客全新的旅遊觀念，形成一個強烈且鮮明的旅遊品牌。一個有效的旅遊品牌除了品牌內涵以外，更加重要的是與目標客群的溝通，使品牌精神及形象可以深植人心進一步形成訂單轉換，故行銷工作為一個關鍵的工作重點，甚至應將行銷工作視為第一哩路。

近年來各式各樣的新型態行銷模式陸續出現，主要仍圍繞在新媒體的使用以及智慧服務的搭配，讓目標客群從新媒體接觸然後轉化旅遊行為在智慧服務上。為了同時達到形象建構與傳播的目標，本計畫提出行銷工作初步構想：

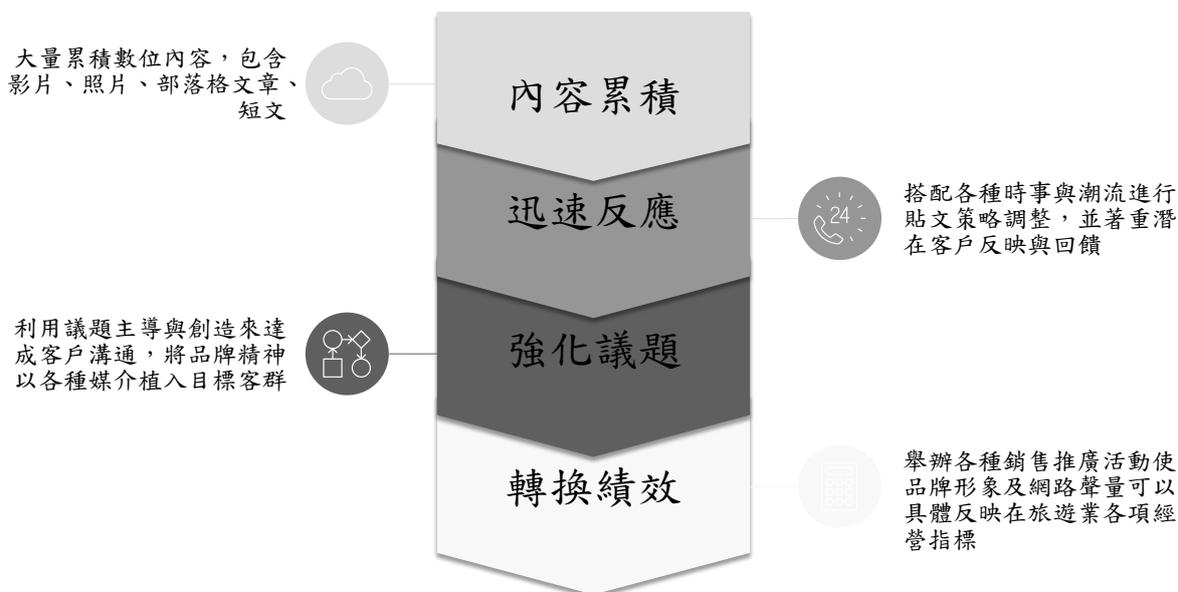


圖79 行銷構想

(一) 整體識別形象設計

應有一個統一的識別形象來代表「花東縱谷旅行 Life Style」之全新旅遊品牌，從 Logo、用色、字體等對外之視覺形象原則編製。

(二) 製作形象影片

除了介紹花東縱谷之美以外，更重要的應該是讓觀眾可以看到「花東縱谷旅行 Life Style」的新玩法、新便利、新服務。藉由不同版本的影片來讓目標顧客可以快速了解到哪裡跟過去有所不同。

(三) 制定貼文計畫

分門別類將各種不同相關主題設定出來以後，發展出每周每主題至少一篇以上的貼文材料，讓例行性的新媒體互動可以預先製作，再搭配臨時性的事件來調整貼文策略。完整的貼文計畫除了貼文材料製作以外，也應該同時觀察粉絲專業各項數據變化來調整貼文內容、時間點、受眾設定...等參數，使貼文的內容可以觸及到最多的受眾以及盡可能轉換為實際的互動行為。

(四) 辦理互動活動

例如推動特定商品所衍生的推銷活動，可以辦理抽獎、報名、競賽等各種實體與目標顧客接觸的活動。

(五) 成立即時反應小組

平時應設定好若干觀測對象，包含媒體、同業、競爭對手、替代品、相關部落格等，以接受最新訊息進一步應變；另外也應該針對顧客意見進行即時回應，讓對「花東縱谷旅行 Life Style」有興趣的民眾都可以在第一時間感受到關心，提高好感度。

(六) 搜尋引擎最佳化(SEO)工作

目標為提高官方網站在各大搜尋引擎的排序，使民眾能在搜尋相關關鍵字時可以在前幾個頁面找到網頁，逐步降低對於網路廣告的依賴。

(七) 網路與實體媒體購買

篩選出幾個重要的訊息透過各種媒體發送，包含搜尋引擎關鍵字、與知名部落客合作產製內容、臉書粉絲專業推廣、新聞媒體等。

(八) 線上宣傳品製作

過去印製實體的摺頁或宣傳品，民眾隨機索取後往往因為一時用不到或者保管不易而在真正需要的時候手邊沒有摺頁。在數位時代裡，應可將所有的宣傳品除了實體印刷以外，也製作成數位版本讓民眾從網路下載後儲存於自己的行動裝置(平板電腦與手機)，在需要資料時即可在自己熟悉的裝置讀取。線上宣傳品除了節省成本之外，更大的效益是透過使用者的轉寄而達到更高效率的傳遞速度，不用受限於實體發放點的限制。

八、服務品質評鑑機制

依據「大眾運輸營運與服務評鑑辦法」，主管機關辦理大眾運輸營運與服務評鑑，應依據下列評鑑項目及配分，訂定評鑑指標進行考評：

- (一) 場站設施與服務：佔總成績百分之十五。
- (二) 運輸工具設備與安全：佔總成績百分之二十五。
- (三) 旅客服務品質與駕駛員管理：佔總成績百分之三十。
- (四) 無障礙之場站設施、服務、運輸工具設備與安全：佔總成績百分之十。
- (五) 公司經營與管理：佔總成績百分之二十。

綜觀歷年公路客運與各地區之市區客運評鑑指標設計，對於大眾運輸之定位多為一般通勤通學，未有針對觀光旅遊之旅次目的訂定之指標，以致於評鑑結果未能有效反應遊憩區之大眾運輸服務品質。本計畫建議由MaaS中心統籌辦理區內之大眾運輸與共享運具之評鑑，評鑑指標著重於資訊無縫及旅遊服務等項目，並以乘客問卷為主要資料來源。除了透過調查員面訪、郵寄回函問卷等傳統方式調查之外，如乘客是以手機APP預約使用運輸服務，則在乘客搭乘完畢後透過APP發送問卷邀請乘客填寫，以增加問卷填答率。另外，為提升乘客填寫問卷之意願，並配合區域整體之行銷推廣計畫，建議以區內微亮點遊程或非假日離峰時段之遊程為抽獎贈品，除了增加問卷樣本外，也鼓勵旅客體驗不一樣的遊程。

