

交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區管理處

「野柳地質公園服務品質及管理作為提升對策會議」

會議紀錄

壹、時間：107年11月29日(星期四)下午2時整

貳、地點：野柳遊客中心2樓會議室

參、主持人：金副處長玉珍記錄：廖昭榮

肆、出席單位及人員:(如後附簽到名冊)

伍、園區勘查:(略)

陸、主持人致詞:(略)

柒、業務單位報告:(略)

捌、發言紀錄:

一、 中華民國旅行業品質保障協會陳豐華主委:

(一) 園區動線不佳，請新空間國際股份有限公司(以下簡稱新空間)

入園須知應新增英文版本，遊客分流應有防呆機制及總量管

制，讓遊客很自然地隨著動線行走，如以編號或顏色區隔遊客

行走動線，建議委由專家進行園區路線全面規劃，以防止動線

混亂產生不必要之衝突。

(二) 目前兩起事件導遊本身也有錯，應進行導遊源頭管理，請旅行

業者處罰違規導遊或相關管控機制，讓導遊自我約束並遵守園

區規定。

(三) 目前野柳地質公園仍以團客為大宗，團客時間有限，而熱門景

點女王頭位於園區第二區離入口處有一段距離，建議新空間視

狀況再新增幾座仿真女王頭，周邊環境盡量與原本一致，以提

升遊客拍照意願。

(四) 請新空間全面檢討修正入園注意事項及園區動線等安全管控機制後，提報各大導遊工協會宣導。

二、 中華民國觀光導遊協會張君樂常任理事：

導遊素質應好好培養，本協會針對職前或在職導遊將會再加強教育訓練，亦請觀光局敦促各大旅行業者妥善選擇品行良好之導遊，俾使遊憩品質全面提升。

三、 台灣旅行業國民旅遊發展協會沈雅卿副理事長：

(一) 建議可比照日月潭玄光寺因應遊客需要增設拍照勒石，請新空間評估再新增幾座仿真女王頭。

(二) 野柳地質公園第二區動線與指示不明顯，建議新空間可於木棧道出口處派員指引，或再加裝圍欄進行管控。

(三) 建議新空間進行現場保全人員篩選作業，除建立淘汰機制外(被多次投訴應辭退)，應再加強相關教育訓練，無論如何皆不可與遊客發生衝突。

(四) 導遊素質可再提升，本協會將持續培養更優質的導遊人才，亦請中華民國觀光導遊協會共同努力。

四、 基隆市領隊導遊職業工會馮素芳理事長：

(一) 有關導遊素質培養部分，本工會將針對職前及在職導遊持續進行宣導。

(二) 本人也是現職導遊，之前帶團至野柳前皆會在遊覽車上播放野柳地質公園導覽影片，影片中內含園區注意事項，觀看影片後不論本國或外籍遊客大多皆會遵守，建議新空間亦可依此方向進行宣導。

(三) 其實現場保全每位皆認真盡責，打人行為固然有錯，但出發點

也是為了掌控園區公共秩序，故仍請新空間體恤該名保全之辛勞。

(四) 新空間修正之園區注意事項及三面解說牌放置位置，應明列於官網、臉書粉絲專頁及園區公告，以便讓導遊及領隊確實了解，本工會亦會請管理之導遊領隊配合辦理。

玖、新空間回應說明：

- 一、本公司將持續朝委員建議方向加強園區管理事宜。
- 二、有關保全打導遊乙節，公司責無旁貸，除扣該名保全當月獎金外，本公司將持續加強員工相關教育訓練。
- 三、本公司在聽取各委員意見後獲益良多，本公司後續召開野柳地質公園內部服務品質提升會議將邀集各委員擔任講師，必要時可開放導遊一併參加。
- 四、為提升園區整體遊憩品質，委員建議於第二區木棧道出口處派員駐點管理及園區動線進行整體規畫部分，本公司將核實檢討改善。

拾、結論：

- 一、感謝各委員所提建議，請新空間公司參酌納入檢討改進。
- 二、因應園區國際遊客日增之需求，園區入園三面須知告示英文解說，請再評估改善。導覽人員之外語解說能力可再精進，建議新空間可與張君樂常任理事請教。園區木棧道警戒線模糊且無英文指示，請新空間儘速處理。
- 三、建議新空間多與各大導遊工會進行交流，方能提升園區整體遊憩品質，並提供野柳地質公園注意事項影片便於遊客行前播放。目前兩起事件也是危機處理之範例，請新空間歸納整體檢討方案後，報給各大導遊工會做為教育訓練參考。

- 四、因應野柳地質公園未來遊客人數可能再成長的長遠考量，委員所提園區動線混亂乙節，請新空間儘快檢討規劃，為全面提升園區遊園品質，建議園區重要景點可以專人指引方式嚴格控管。為分散人流，請新空間評估再增設幾座仿真女王頭，或積極行銷其他園區景點。
- 五、因野柳地質公園臨近海濱有一定危險，仍請新空間持續加強園區安全管制。
- 六、新空間目前實施之遊客尖峰分流計畫，因遊客較以往少，今(107)年並無紅燈管制(園區總量達 2500 人)狀況，惟仍有遊客反映遊園品質不佳，故請新空間針對遊客尖峰分流計畫應滾動檢討且更有彈性。

拾壹、散會(下午 4 時 10 分整)