

出國報告（出國類別：考察）

考察歐洲旅遊諮詢服務結合智慧科技的 應用發展

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：曾維德/副組長

派赴國家：荷蘭

出國期間：106年6月3日至6月10日

報告日期：106年8月30日

目錄

壹、目的	- 1 -
貳、過程	- 3 -
一、荷蘭觀光概況	- 3 -
二、行程規劃	- 5 -
三、考察經過	- 8 -
(一) 恩荷芬梵谷星光自行車道.....	- 8 -
(二) 鹿特丹迎賓卡.....	- 14 -
(三) 阿姆斯特丹城市卡.....	- 21 -
參、心得與建議	- 29 -
一、荷蘭自行車道方面	- 29 -
(一) 自行車道規劃與導航.....	- 29 -
(二) 綁定帳戶的公共自行車租賃制度.....	- 29 -
(三) 商業化的旅遊服務.....	- 31 -
二、荷蘭城市卡產品	- 32 -
(一) 產品內容的設定.....	- 32 -
(二) 建立使用教學的範例.....	- 33 -
(三) 可重複增值特定鐵路產品的荷蘭電子票證.....	- 34 -
三、其他旅遊環境的觀察	- 35 -
(一) 友善的行程規劃軟體.....	- 35 -
(二) 景點電子票.....	- 38 -
(三) 導覽應用軟體.....	- 39 -
(四) 荷蘭國鐵的服務.....	- 41 -
(五) 荷蘭國鐵在及門服務的企圖.....	- 44 -

壹、目的

由於近年我國「多元布局·放眼全球」的觀光策略逐漸奏效，在靈活行銷手法下，來臺旅客自2008年以後，以每年增加100餘萬人次的速率成長，繼2015年首度突破1,000萬人次後，2016年來臺旅客仍達1,069萬0,279人次，與2015年相較成長2.40%。此外，來臺旅客的旅遊方式也逐漸改變，根據近年交通部觀光局來臺旅客消費與動向調查報告(2009~2016年)統計所呈現的趨勢，採「參加旅行社規劃的行程,由旅行社包辦」旅遊方式的比例逐年降低，而「自行規劃行程,由旅行社包辦」、「請旅行社安排住宿,代訂機票」、「抵達後曾參加本地旅行社安排的旅遊行程」以及「抵達後未曾參加本地旅行社安排的旅遊行程」等旅遊方式比例逐年增加，顯示來臺旅客自由行比例正逐年提高(表1)。

表 1 近年來臺觀光目的旅客旅行方式

	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,代訂 機票	抵達後曾參 加本地旅行 社安排的旅 遊行程	抵達後未曾 參加本地旅 行社安排的 旅遊行程
	GPT ¹	FIT ²			
2009年	57.7%	31%	14.6%	0.3%	24.4%
2010年	63.1%	3.9%	14.9%	0.5%	17.7%
2011年	61.8%	3.2%	15.6%	0.5%	19.0%
2012年	60.4%	3.5%	13.4%	0.3%	22.3%
2013年	45.0%	4.2%	15.3%	0.6%	34.9%
2014年	41.1%	1.8%	25.7%	0.8%	30.6%
2015年	38.75%	1.9%	30.13%	1.26%	28.96%
2016年	31.45%	1.16%	30.75%	0.52%	36.12%

資料來源：2009~2016年交通部觀光局來臺旅客消費與動向調查報告。

因應近年來臺旅客旅遊方式的改變，交通部觀光局與國內旅行業者也開始構思包裝適合來臺自由行旅客的套裝旅遊產品。諸如交通部觀光局自2004年起輔導旅行業採用傳統包車模式開行的「台灣觀巴」(Taiwan Tour Bus) (交通部觀光局，2017a)；自2010年起輔導客運業者及旅行業，採用公共運輸模式合作推出的「台灣好行」旅遊套票 (交通部觀光局，2017b)等。並於2015年起經由競賽型計畫機制，遴選並輔導縣市推出「台灣好玩卡」TAIWAN PASS，希望藉由結合資訊科技、電子票證及公共運輸，得以讓旅客體驗臺灣好玩、好行、好精采的城市特色，目前已發行「高屏澎

¹ 團體套裝旅遊(Group Package Tour, GPT)

² 個別旅遊，即自由行(Foreign Independent Tour, FIT)

好玩卡」、「宜蘭好玩卡」、「中台灣好玩卡」與「台東好玩卡」，預計於106年底發行「台南好玩卡」、「北北基好玩卡」。

而屬於歐盟創始會員國之一的荷蘭，面積(歐洲區41,528平方公里)、入境旅客人數(2016年為1,583萬人)均與我國(36,197平方公里，2016年入境旅客為1,069萬人)相仿(圖1)，荷蘭除有包裝多條話題旅遊路線、開發自行車旅遊行程外，近年亦發展城市旅遊卡的旅遊商品，期藉由瞭解這些產品包裝操作、行銷模式，以及旅遊諮詢服務結合智慧科技的應用，作為我國日後輔導類此產品參考。

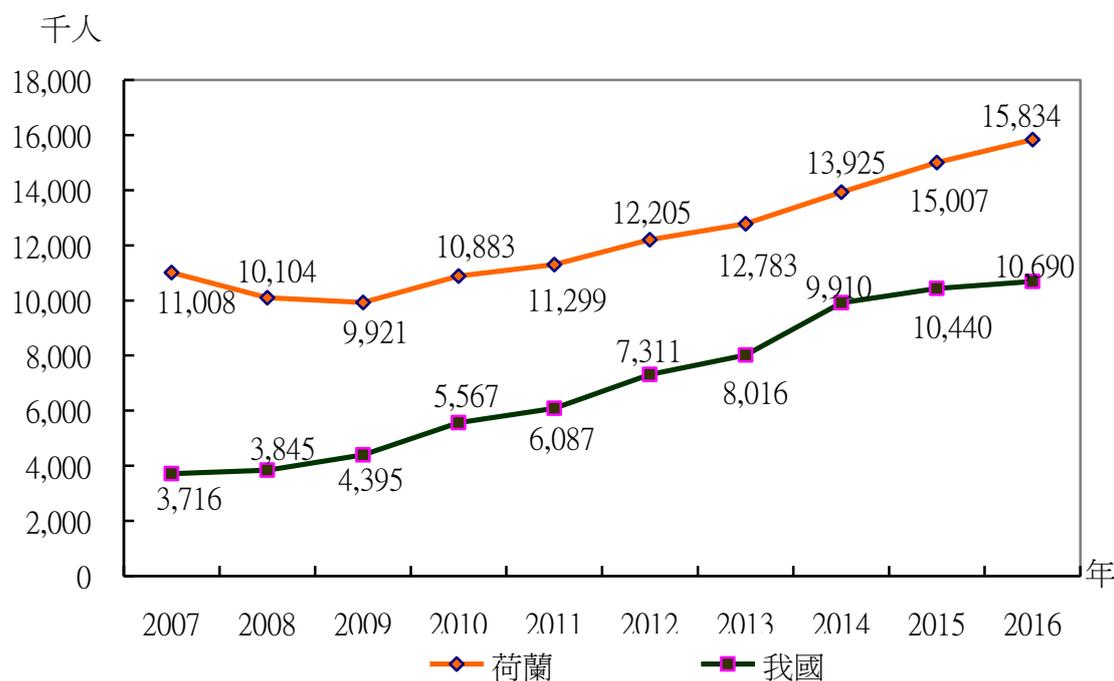


圖 1 近十年荷蘭與我國入境旅客比較圖

貳、過程

一、荷蘭觀光概況

有「歐洲花園」、「低地國」和「風車之國」之稱的荷蘭觀光旅遊業發展已久，攔海造陸工程、鬱金香花種植區、乳酪交易、大型風車群、運河系統、黃金時代藝術傑作等，都是荷蘭觀光的傳統印象。

荷蘭近年入境旅遊人數逐年成長，2016年入境旅客數為1,583萬人次，約有80%來自歐洲，其中又以德國最多，其次是英國和比利時。其他重要的歐洲來源市場是法國、意大利、西班牙與北歐五國；其餘20%的國際遊客來自歐洲以外的地區，主要來自美國和亞洲（表2）。

美洲是荷蘭長途市場的主要客源地，大部分來自美國；但成長最多的是亞洲。另外資料顯示，過去幾年中來自巴西，俄羅斯，印度，中國金磚四國的國際旅客大幅增長，近年所謂的「迷霧四國」(MIST，指墨西哥、印尼、南韓、土耳其)前往荷蘭旅遊人數也成長快速（NBTC, 2015）。

荷蘭國家旅遊會議促進局（Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen，NBTC）分析2016年入境旅遊人次成長的原因有：1.歐洲與美國經濟的復甦；2.歐元持續的疲軟，使得而非歐洲國家旅客到荷蘭旅行相對便宜。3.比利時與德國市場短期旅遊的盛行。4.法國巴黎與比利時布魯塞爾恐怖攻擊盛行，遊客移轉到荷蘭旅行。5.話題行銷的影響，例如耶羅恩·波希³ 500週年展（NBTC, 2017）。

根據荷蘭國家旅遊會議促進局(NBTC)最近一次對入境旅遊所做的調查(NBTC, 2015)顯示，大部分國際遊客在阿姆斯特丹、鹿特丹、海牙、烏特勒支等四個主要城市之一留宿過夜（表3）。阿姆斯特丹特別受歡迎，擁有超過500萬遊客。此外，另以到訪季節觀之，春季和夏季是到訪荷蘭的主要季節，分別占30%和31%。

³ 耶羅恩·波希（Jeroen Bosch）：1452-1516年，是一位15至16世紀的荷蘭畫家。

表 2 近年荷蘭入境旅遊客源國統計表

單位：千人

地區	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2016 年 成長率
歐洲	10,286	11,195	12,050	12,739	+6%
-德國	3,495	3,894	4,283	4,628	+8%
-比利時	1,673	1,828	1,965	2,124	+8%
-英國	1,680	1,857	1,967	2,043	+4%
-法國	680	725	750	784	+5%
-義大利	461	503	543	525	-3%
-西班牙	395	396	432	445	+3%
-瑞士	231	256	271	260	-4%
-瑞典	142	142	154	156	+1%
-丹麥	144	141	155	143	-8%
-俄羅斯	203	196	152	130	-14%
-挪威	127	125	132	116	-12%
-歐洲其他	1,055	1,132	1,246	1,385	+11%
美洲	1,337	1,431	1,508	1,655	+10%
-美國	926	991	1,035	1,195	+15%
-加拿大	140	143	155	153	-1%
-巴西	119	139	150	113	-25%
亞洲	875	976	1,130	1,106	-2%
-中國(含香港)	217	249	330	294	-11%
-印度	80	87	101	127	+26%
-日本	152	147	138	110	-20%
-印尼	38	42	47	56	+18%
大洋洲	165	188	189	198	+5%
非洲	121	135	130	137	+5%
合 計	12,783	13,925	15,007	15,834	+6%

資料來源：Tourism in perspective, (NBTC, 2017)

表 3 荷蘭四大城市國際觀光客人數統計表

單位：千人

	2010	2011	2012	2013	2014
阿姆斯特丹	4,184	4,330	4,674	4,733	5,259
鹿特丹	294	288	369	406	442
海牙	291	293	339	365	417
烏特勒支	145	174	171	156	174

資料來源：2014 Inbound Tourism Survey, (NBTC, 2015)

二、行程規劃

本次行程（表4）安排係考量我國國籍航空公司直飛荷蘭航班班表，以阿姆斯特丹作為入出境城市，並搭配荷蘭國家旅遊會議促進局網站（<http://www.holland.com>）建議的故事路線（Storylines，表5），諸如荷蘭圩田路線（The Netherlands Waterland）、梵谷足跡（In the footsteps of Van Gogh）、黃金時代（The Golden Age）等，以荷蘭國鐵（Nederlandse Spoorwegen, NS）串聯恩荷芬（Eindhoven）、並考察鹿特丹（Rotterdam）及阿姆斯特丹（Amsterdam）等城市行銷產品，期間並租用自行車運用荷蘭自行車道系統，考察恩荷芬（Eindhoven）附近努能（Nuenen）的梵谷星光自行車道（Van Gogh-Roosegaarde fietspad），全程約於荷蘭以順時針環形路線（圖2）進行。

表 4 考察行程表

日期	行程
6月3日~6月4日	啟程並入境阿姆斯特丹，轉抵恩荷芬，考察努能（Nuenen）的梵谷星光自行車道（Van Gogh-Roosegaarde fietspad）
6月4日~6月5日	考察鹿特丹迎賓卡及周邊旅遊服務配套
6月6日~6月8日	考察阿姆斯特丹城市卡及周邊旅遊服務配套
6月9日~6月10日	阿姆斯特丹出境並返程



圖 2 考察路線示意圖

表 5 荷蘭故事主題(Storylines)路線

路線名稱	主題	重要景點
圩田路線(The Netherlands Waterland)	呈現荷蘭治水歷史、工程遺跡；並提供遊客享受水上運動的機會。	三角洲工程(Delta Works)、小孩堤防(Kinderdijk)、羊角村(Giethoorn)等。
荷蘭設計(Mondrian to Dutch Design)	2017 年慶祝「荷蘭風格派運動」(De Stijl) 100 週年，於各地舉辦的展覽和活動。	海牙的蒙德里安(Mondriaan)繪畫作品、烏特勒支的施洛德住宅(Schröder House) 登錄為聯合國(UNESCO)世界遺產、設計之都恩荷芬(Eindhoven)。
漢薩市鎮(The Hansa towns)	中世紀(1,200~1,600年)漢薩市鎮保存完好，歷史悠久，氣氛濃厚。	諾斯堡的德瓦(De Waag alehouse)和坎彭(Zen)的倉庫、Zwolle 城門等漢薩歌德式風格。
梵谷足跡(In the footsteps of Van Gogh)	2015 年紀念梵谷(Vincent van Gogh,1853-1890)逝世 125 週年。	阿姆斯特丹的梵谷博物館、努能(Nuenen)的 Vincentre 博物館、故居。
荷蘭料理(Dutch Cuisine)	介紹荷蘭廚師、料理與農漁產品	位於茲沃勒(Zwolle)的 The Librije 餐廳(米其林三星)、名廚弗朗索瓦·格茲 (FRANÇOIS GEURDS) 於 Rotterdam 開設的 FG 餐廳(米其林二星)，及荷蘭的蘆筍、貝類等產品
鄉間城堡(Castles & Countryhouses)	城堡博物館、鄉間別墅及景觀建築	德爾(Delden)的 Twickel 城堡、烏得勒支的德哈爾城堡(De Haar Castle)。
黃金時代(The Golden Age)	17 世紀荷蘭東印度公司(VOC)的繁盛時期。	阿姆斯特丹運河帶、荷蘭國家博物館(Rijksmuseum)、教堂，城牆等。
花卉(Flowers)	花田、花園、花卉拍賣。	荷蘭北部(Kop van Noord-Holland)鬱金香花田、庫克霍夫(Keukenhof)花園、阿斯米爾鮮花拍賣市場(Flower Auction Aalsmeer)、Zundert 花車遊行
解放路線(Liberation Route)	回顧盟軍在第二次世界大戰的解放自由的最後過程。	從英國南部到法國諾曼地、比利時阿登、荷蘭恩荷芬、德國柏林、波蘭格但斯克。由解放之路歐洲基金會(荷蘭組織)負責路線、協調活動，例如紀念市場花園空降行動(Market Garden,1944年9/17~25)70週年活動。

資料來源：<http://www.nbtc.nl/en/homepage/holland-marketing/>

三、考察經過

(一) 恩荷芬梵谷星光自行車道

1. 區位及起源

恩荷芬梵谷-羅斯加德星光自行車道（Van Gogh-Roosegaarde fietspad，以下簡稱星光自行車道）位於恩荷芬（Eindhoven）與努能（Nuenen）之間，該條自行車道長約600公尺，距離恩荷芬約6公里，位置在恩多芬Eindhove De Collse watermolen與努能Nuenen Opwettense watermolen的二座水車（均是梵谷的畫作對象）之間，運用數以萬計的發光石頭組成，這些石頭白天藉日光儲蓄能量，晚上發光，呈現梵谷的名畫「星夜（The Starry Night, 1889）」的意境，以紀念梵谷1883~1885年間在努能的生活。

這條自行車道是荷蘭藝術家Daan Roosegaarde與Heijmans基礎設施集團合作的智慧公路（Smart Highway）的第二個概念作品，其第一個作品是公路的發光線條，運用特殊發光材料的線條白天時充電，晚上發光8~10小時。該作品已獲得荷蘭設計獎（Dutch Design Awards）的最佳未來概念獎（Best Future Concept），並榮獲2013年INDEX獎。

為了紀念梵谷逝世125週年，荷蘭特別將2015年定為梵谷年，這條自行車道於2014年底由荷蘭皇室、恩荷芬市長以及設計者Daan Roosegaarde共同進行開幕儀式啟用，其話題除了結合節能減碳，還能在夜間呈現梵谷名畫，變成一副美麗的小道，而且還是全世界第一條發光自行車道。



圖3 Daan Roosegaarde的發光線條



圖4 星光自行車道的文宣照片1



圖5 梵谷畫作星空 (The Starry Night, 1889)



圖6星光自行車道的文宣照片2

2. 荷蘭的自行車租借

荷蘭國鐵 (NS) 與電子票證 *ov-chipkaart* (以下簡稱 *OV* 卡) 發展一種公共自行車系統 (*OV-fiets*)，*OV-fiets* 屬於公共出租自行車系統，用於公共運輸旅程的最後一哩。然而，使用 *OV-fiets* 公共出租自行車前，遊客必須使用個人記名式的 *OV* 卡 (*Personal OV-chipkaart*)，並且繳交年費，雖然每年僅收取 0.01 歐元，但需驗證個人記名式的 *OV* 卡的付款細節。繳交 *OV-fiets* 公共自行車年費後，可從近 300 個地點租用 2 輛自行車，租用地點包括主要火車站、巴士站、地鐵站、市鎮中心等，每輛 *OV-fiets* 公共自行車租用費用為每 24 小時 3.85 歐元 (折合約新台幣 130 元)。

然而，申請個人記名式 *OV* 卡的手續繁瑣，除了需填妥表格申請，過程約需 2 週外，還需要綁訂荷蘭 *iDEAL* (一種荷蘭電子商務支付系統) 銀行帳戶資料，以資日後自動扣款。基此複雜程序，絕大部分外國遊客購買的電子票證，是所謂的匿名式 *OV* 卡 (*Anonymous OV-chipkaart*)，只能單純的儲值、扣款，而無法繳交上述 *OV-fiets* 公共自行車年費，進而租用 *OV-fiets* 公共自行車。

除了上述具有公共運輸功能的 *OV-fiets* 公共自行車外，荷蘭亦有許多休閒自行車可供租用，遊客可先徵詢住宿旅館，或於各大火車站的旅遊服務中心 (*VVV*) 先以電子郵件預訂。本次行前原先以電子郵件向恩荷芬火車站旁的旅遊服務中心預定車輛，但該旅遊服務中心當天服務時間僅於傍晚 5 點，又夏季約要晚間 11 點才完全天黑，星光自行車道效果才得以呈現，爰改向住宿旅館租用車輛，租用一天費用約為 13~16 歐元 (折合約新台幣 440~540 元) 之間。



圖7 恩荷芬火車站的公共自行車租用店



圖8 OV-fiets租用點具維修自行車服務



圖9 恩荷芬火車站旁的自行車存放區



圖10 前往星光自行車道，自行車道與車道分隔明顯，鋪面亦不同



圖11 自行車道與車道立體交岔



圖12 星光自行車道發光材排列方式1



圖13 星光自行車道發光材排列方式2



圖14 沿途自行車道指標

自恩荷芬前往努能的星光自行車道，距離約6公里，沿途自行車道與車道分隔明顯，與車道交遇時，除有專用燈號管制外，遇有車流較大之處悉以立體交岔處理，沿途指標明顯，與我國較特別不同的是，荷蘭的谷歌地圖導航（Google Map）除了開車、公共運輸及步行等導航模式外，還另外有自行車導航模式，使用者可依據導航規劃自行車道路徑，無須與汽車爭道。而星光自行車道周邊均為放牧草地，光害較低，方能呈現梵谷名畫星光的意境。

3. 週邊旅遊景點

週邊景點無疑就是梵谷昔日在努能生活、繪畫的遺跡，當地規劃有梵谷自行車道路線旅遊文宣（圖23），全長335公里，遊客分別可拜訪梵谷5個不同時期的生活，努能自行車道為其中一條環線。梵谷曾與父母在此地待過一段時間，又在1883到1885年重返努能，曾用當地的建築及風景作畫，梵谷的努能時期在繪畫上有急速的成長，主題為當地農民生活。筆觸重拙，色調深沈暗鬱，「吃馬鈴薯的人（Potato Eater, 1885，圖15）」是代表作，文宣並稱畫作當年房舍仍然存在，而且其餘畫作地點當地政府保存良好，跟梵谷畫作幾乎一模一樣，而且會有框景介紹，例如改革宗教堂（Congregation Leaving the Reformed Church in Nuenen, 1884）、水車磨坊（Watermill at Opwetten, 1884）、牧師會館（The Vicarage at Nuenen, 1885），供遊客按圖索驥。



圖15 梵谷於努能畫作：吃馬鈴薯的人（Potato Eater, 1885）



圖16 梵谷於努能足跡分布導覽圖



圖17 梵谷於努能畫作:改革宗教堂畫作與實景的比對及解說



圖18 改革宗教堂實景框景



圖19 梵谷於努能畫作: 牧師會館 (The Vicarage at Nuenen, 1885)



圖20 牧師會館實景



圖21 梵谷於努能畫作: 水車磨坊 (Watermill at Opwetten, 1884)



圖22 水車磨坊現況為餐廳

UNANGOGH BRABANT

Nuenen

You'll never be closer to Van Gogh

Stand where Van Gogh once stood, see what he saw and painted. Then and now. It's already 130 years further on, yet still everything is visible, tangible and within reach. Walk or cycle in Vincent van Gogh's footsteps. That's something you can really do in Nuenen! What makes it unique is that the stories all merge together in the same place.

Hear stories about him in the Vincent museum and read stories about Nuenen as it was when he lived and worked here from 1853 to 1855. Get to know him as a person and see him develop to become a world-famous artist. Then go outside where no fewer than 23 locations remind us of Van Gogh; 14 of these are buildings painted or sketched by him. The others are statues or buildings with a particular relevance. There is even a special cycle path. Despite there being no original paintings, our senses are aroused: you'll never be closer to Van Gogh.

56 km
Starting point
Vincent
Cycle route network
79-35-99-75-77-94-95-97-96-2-91-3-4-48-42-11-10-9-72-63-61-62-70-74-78 and back in direction 79

1 Starting point Vincentre
2 Van Gogh Chapel
3 Het Klooster Theatre
4 Dierenrijk Animal Kingdom
5 Strandbad Nuenen outdoor lido
6 VVV Tourist Information
7 Oopwetten Watermolen
8 Oopwetten Watermill
9 Van Gogh-Roosegaards cycle path

UNANGOGH BRABANT

Cycle through Vincent van Gogh's world

335 km of cycling enjoyment divided into 5 unique routes

The way of life and the Brabant countryside formed the basis of Vincent van Gogh's work (1853-1890).

His love of simple folk, the countryside and the peasant farmland all started in this beautiful province. These essentially Brabant themes form a common thread throughout Vincent's 800 paintings and 1100 drawings which can nowadays be admired all over the world.

Vincent was born and grew up in Brabant, it was here that he found inspiration, made his first sketches, developed into an artist and produced his first masterpieces. Discover the Brabant countryside where Van Gogh lived and worked, the countryside that inspired him and which found a place in his heart.

Cycle, listen to the stories and enjoy Vincent van Gogh's birthplace, Vincent's Homeland.

LEGENDA / LEGEND
 Van Gogh fietsroutes
 Van Gogh cycle route
 Fietsrouteknooppunt
 Cycle junction
 Afstand in kilometer
 Distance in kilometer
 Bezienswaardigheid
 Worth seeing
 Startpunt fietsroute
 Starting point cycle route

UNANGOGH BRABANT

Nuenen

Vincentre/Nune Ville

Immerse yourself in Van Gogh's mind. What does that mean? How does it feel? This is the challenge for 7 designers in the imposing villa Nune Ville (in front of the Vincentre museum). It was here that Vincent and Margot Begemann had a love affair that ended in a dramatic way. Vincent had his own way of thinking about things. That applies to the 7 current designers. They will enter into a relationship, an affair with Vincent. What brings them together in 'alternative thinking' will result in the designs for the rooms in this lovely house: The Vincent Affair. Experience the adventure and have your own affair with Van Gogh.

Opening times
Tuesday to Sunday
from 10:00 - 17:00

Current info
See website

Directions
Car: A50/N270 towards Nuenen Centrum
Train: Eindhoven Station
Bus: Central Bus Station Nuenen or Lindeboom bus stop.
Bus services 21, 22 or 6.

Accessibility
Wheelchair friendly

Information display with audio clips in Nuenen

The Potato Eaters, 1885
Van Gogh Museum Amsterdam

Van Gogh Chapel
The Van Gogh Chapel, Papezvoort 2a, where Vincent's father served as a preacher (1852-1885). Nuenen has various cultural and recreational possibilities. These include Het Klooster theatre, Dierenrijk Animal Kingdom, Strandbad Nuenen outdoor lido, several catering outlets in the Park and the beautiful surrounding areas of Nedervechten and Geeren, where Van Gogh often walked and painted. Info: VVV Nuenen, located in the Vincentre, Berg 29.

Starting point Vincentre
79-35-99-75-77-94-95-97-96-2-91-3-4-48-42-11-10-9-72-63-61-62-70-74-78 and back in direction 79

See also 'The Potato Eaters' in Park Nuenen

Oopwetten Watermill, Nuenen

Other places of interest in Nuenen

Places of interest in the locality
For a complete Van Gogh happening, a full day's cycling in and around Nuenen through its many woods and heathlands is the perfect experience.

- > The Mill Route, approx. 25 kilometres (available from VVV Tourist Information).
- > The Coil Watermill, in De Zegge nature area bordering Nuenen and Eindhoven. Vincent van Gogh painted this mill 1884.
- > The Oopwetten Watermill, located on the Kleine Dommel river in Nuenen. Vincent van Gogh painted this mill in 1884.
- > The Van Gogh-Roosegaards cycle path is 300 metres away from this watermill. A fairy-tale experience at night thanks to thousands of luminous stones. The cycle path is located in the eastern part of Eindhoven, between the Oopwetten Watermill, Wolvendijk in Nuenen and the Coil Watermill, Looistrat in Eindhoven. About 15 minutes by bike from Eindhoven Station.

Vincentre
Berg 29, 6427 CA Nuenen
+31 (0)40 2838165
info@vgn.nl
www.vangoghinnuenen.nl

The Vincent Affair / Nune Ville
Berg 24, 6427 CA Nuenen
+31 (0)40 2838165
info@thevincentaffair.nl
www.thevincentaffair.nl

圖23 梵谷自行車道地圖摺頁摘錄

(二) 鹿特丹迎賓卡

1. 城市簡介及產品內容

鹿特丹 (Rotterdam) 是荷蘭第二大城市，位於荷蘭的南荷蘭省，新馬斯河畔。在二戰時期，德軍為了迫使荷蘭投降，對鹿特丹的轟炸，破壞了城市中心的許多老建築物，幾乎把整個城市夷為平地，而重建的鹿特丹已經成為雄心勃勃的新建築實驗與薈萃之地。1980年代曾為世界最大的貨櫃港口，但是1990年代起，隨著亞洲港口的興起，其排名不斷下滑，目前仍是歐洲最大的港口，貨物可透過海運、河運、火車和汽車連結世界各地。

鹿特丹可方便的藉由荷蘭國鐵 (NS) 通往阿姆斯特丹、烏得勒支以及比利時和法國，城內有5條地鐵線，以及多條輕軌電車線，鹿特丹海牙機場 (Rotterdam The Hague Airport) 位於城市北部，是荷蘭的第二大機場，鹿特丹也是荷蘭第2大國際觀光客造訪的都市 (表3)。

鹿特丹迎賓卡 (Rotterdam Welcome Card) 的產品設計概念是交通時效卡與貴賓折扣卡的結合，本身可以直接使用的是交通時效卡，可分別於一日、二日、三日時效內無限制地搭乘鹿特丹RET交通公司所經營的地鐵、輕軌電車及公車；至於景點，博物館等場所仍須另外付費，但給予持卡人約七五折的折扣優惠。給予優惠的場所有遊港船 (Spido)、歐洲之桅 (Euromast)、觀光巴士 (Hop-on Hop-off City Sightseeing bus) 等；而博物館有知名的博伊曼斯·范伯寧恩美術館 (Museum Boijmans Van Beuningen)；另外有餐廳、夜店、娛樂場所等總數約50家。

遊客可於線上訂購後以郵寄方式寄交，如在荷蘭境內的指定地址，交貨時間約需3個工作日；如在國外 (如比利時) 的地址需長達10個工作日。也可直接在鹿特丹中央車站或鹿特丹市中心的旅遊服務中心、鹿特丹海牙機場 (Rotterdam The Hague Airport)、市區主要旅館直接選購。

特別的是針對幼兒及銀髮族，鹿特丹迎賓卡另有設計較優惠的博幼票價；然而，被聯合國教科文組織 (UNESCO) 列為世界遺產，遺留壯觀的風車美景，最受國際遊客青睞的知名景點小孩堤防 (Kinderdijk)，鹿特丹迎賓卡卻沒有提供優惠，而且前往小孩堤防行程最便捷的水上巴士 (Waterbus) 也無法使用迎賓卡所附的交通效期券搭乘，殊為可惜。

表 6 鹿特丹迎賓卡價格內容彙整表

時效	成人 適用 12-64 歲	博幼 適用 4-11/65+ 歲	產品內容
1 日券	11 歐元	7.5 歐元	✓ 50 個地點的 25%折扣 ✓ 交通 1 日券
2 日券	16 歐元	10 歐元	✓ 50 個地點的 25%優惠 ✓ 交通 2 日券
3 日券	20 歐元	12 歐元	✓ 50 個地點的 25%優惠 ✓ 交通 3 日券



圖24 鹿特丹迎賓卡



圖25 鹿特丹中央車站旅遊服務中心也是販售點

2. 週邊旅遊景點

重建的特丹經過二次世界大戰後的大規模重建階段，許多重建的住宅社區與公共建築的造型十分標新立異，市區天際線鮮少有歐洲傳統的古典語彙元素。在鹿特丹觀光宣傳素材上，大多是造型奇特的建築，中央車站（Rotterdam Centraal）、方塊屋（Kijk-Kubus）以及鹿特丹市場（Markthal）最常見，然而此行於中央車站旅遊服務中心也觀察到遊客詢問前往被聯合國教科文組織（UNESCO）列為世界遺產的小孩堤防（Kinderdijk）交通資訊。

鹿特丹中央車站（Rotterdam Centraal）於2013年整建完工，整合了火車、地鐵、輕軌電車及公共自行車租賃、儲存、維修的嶄新車站，金屬、石材與玻璃帷幕面材的組合，與洗鍊的造型，顯得時尚洗鍊。中央車站有13座月臺，軌道及候車區全部規劃於玻璃屋頂之下、採光明亮、候車

不受天候影響。大廳除了有整合荷蘭國鐵（NS）長途旅程、RET交通公司的地鐵、輕軌電車、公車等市區旅程、以及水上巴士系統的人工服務票券中心（Ticket & Service）、荷蘭國鐵（NS）的購票機、以及旅遊服務中心以外，其餘就是餐廳、咖啡廳、超市等購物商業空間，而公共自行車租賃、儲存等服務性空間則規劃於地下室。

位於鹿特丹Blaak火車站附近，是造型奇特怪異建築物的集中地區，遊客一出車站即可看到令人印象深刻，1984年完工的方塊屋（Kijk-Kubus）及鉛筆屋，整座社區有51個方塊單位，方塊屋最大的特色就是那一塊塊傾斜45度的正立方體，遊客可購票參觀，或是入住青年旅館體驗。此外，於2014年開幕的鹿特丹市場（Markthal），整合了公寓、生鮮攤位、商店、異國餐廳、停車場及的新型態市場。有別於室外的傳統市場，挑高39米的圓拱天花板上，有大尺度室內彩繪壁畫，兩側玻璃帷幕可透入自然光線，已成為鹿特丹的新地標。

伊拉斯謨橋（Erasmusbrug）是一座造型獨特的斜張橋，橫跨新馬斯河，連接鹿特丹北區和南區，由特殊彎曲的橋塔支撐，是鹿特丹河運的地標。而鄰近港區的歐洲之桅（Euromast），建於1960年代，當年是鹿特丹最高的建築物，桅杆造型是昔日海運盛行的標誌，目前是眺望鹿特丹海港及市區夜景的去處。



圖26 鹿特丹中央車站的三角形造型



圖27 鹿特丹中央車站的主要入口面材組合



圖28 鹿特丹中央車站人工服務票券中心



圖29 鹿特丹中央車站購票機區



圖30 鹿特丹中央車站地下層的公共自行車租賃中心

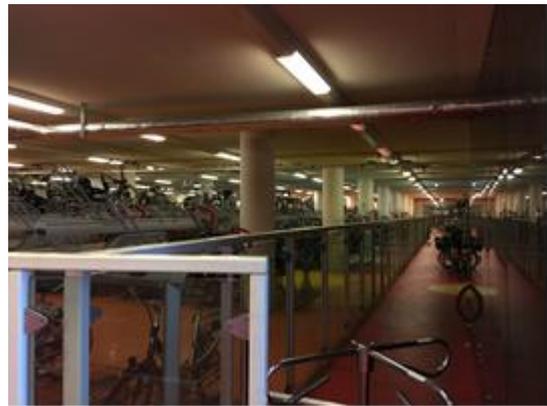


圖31 鹿特丹中央車站地下層的自行車儲存空間



圖32 電子票證OV卡與讀卡機



圖33 鉛筆屋及方塊屋



圖34 住商合一的鹿特丹市場



圖35 鹿特丹市場室內彩繪壁畫，遠景即鉛筆屋



圖36 鹿特丹地鐵車廂內部



圖37 鹿特丹Blaak火車站附近的觀光導覽地圖

小孩堤防（Kinderdijk）位於鹿特丹東南方15公里處的Alblasserwaard地區，自13世紀開始，此地因低於海平面，常遭水患而成立治水委員會，大規模設置風車，將風力轉為水車的動力，抽取過多的水排入附近河川，使土地保持乾燥，免於水患之苦。目前仍有19座風車矗立，每年夏天7、8月期間的假日，全部風車會一起轉動，在1997年被聯合國教科文組織（UNESCO）列為世界遺產。

此行抵達鹿特丹適逢五旬節（Pinksteren，今年為6月5日）為荷蘭國定假日，為了解自行車租賃點是否正常營運，行前特別於中央車站旅遊服務中心再次確認。通常旅遊資訊介紹前往小孩堤防的交通方式是採取

陸路，即從鹿特丹中央車站坐電車到Zuidplein，再換乘90號公車抵達，全程約80分鐘。然而，從伊拉斯謨橋（Erasmusbrug）附近搭乘303號水上巴士沿著新馬斯河前往，僅約30分鐘，候船碼頭立有可變資訊系統牌面，呈現船班動態資訊，另有室內候船空間，供遊客躲避鹿特丹多變的天氣，搭乘水上巴士可以採OV卡付費，而且自行車可以免費上船。

遊客可在網站指定日期先行預購小孩堤防門票（成人6.5歐元），除了較現場購買便宜（約1.5歐元，約8折）外，還可免卻排隊購票之苦。另外也可先行了解當日是否人潮擁擠，決定是否調整日期，分流前往。門票可自行列印，交由驗票人員檢查條碼，或從手機查驗。門票另可進入兩座風車內部參觀昔日生活的場景。整個園區禁止機動車輛進入，除了風車、濕地、放牧草地外，全無破壞景觀的設施物，完全保持原始自然風貌。

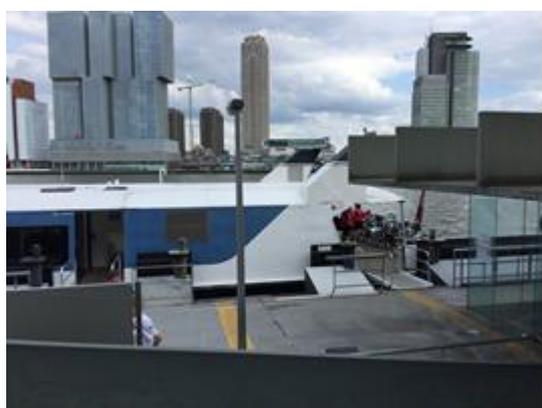


圖38 伊拉斯謨橋附近水上巴士碼頭，船後方為自行車存放區



圖39 碼頭的船班動態資訊顯示器



圖40 小孩堤防的自行車停放區



圖41 小孩堤防驗票亭與排隊進入風車內部的人龍



圖42 遊客可進入兩座風車內部參觀



圖43 簡單的驗票亭



圖44 小孩堤防保持原始自然風貌



圖45 附近水域另可付費搭船遊覽

(三) 阿姆斯特丹城市卡

1. 城市簡介及產品內容

阿姆斯特丹 (Amsterdam) 是荷蘭的首都及最大城市，城市的起源是一座位於阿姆斯特爾河上的水壩，即今天水壩廣場 (Dam Square)。由於貿易的迅猛發展，阿姆斯特丹在荷蘭黃金時代 (約在西元17世紀，被視為荷蘭的巔峰時期) 一躍而成為世界級的重要港口。觀光資源方面，包括歷史悠久的運河系統 (也是被聯合國教科文組織列為世界遺產)、荷蘭國家博物館、梵谷博物館、安妮之家博物館、紅燈區以及許多大麻咖啡館。根據荷蘭國家旅遊會議促進局最近一次對入境旅遊所做的調查 (NBTC, 2015) 顯示，阿姆斯特丹一年有大約525萬遊客 (表3) 來此觀光，是荷蘭國際觀光客最多的都市。

博物館廣場坐落於城市南方，是該城市最大的廣場。它是在19世紀末為舉辦世界博覽會而興建，匯集了阿姆斯特丹主要的博物館：荷蘭國家博物館 (Rijksmuseum)、梵谷博物館 (Van Gogh Museum) 及市立博物館 (Stedelijk Museum Amsterdam)。其中阿姆斯特丹國家博物館 (Rijksmuseum) 是荷蘭規模最大的博物館，館藏大約100萬件展品。收藏了大量荷蘭黃金時代藝術傑作，其中畫家林布蘭、維梅爾等人的作品大多被收藏在國家博物館。林布蘭的名作「夜巡 (Night Watch, 1642)」是鎮館之寶，陳列於二樓黃金時代榮耀廳的正中央位置，國家博物館近年曾經擴建並重新開放，它的重新開放被荷蘭國家旅遊會議促進局 (NBTC) 視為2013年入境旅遊人數成長的重要原因。

此外，博物館廣場附近的梵谷博物館 (Van Gogh Museum) 主要收藏荷蘭著名畫家梵谷的作品，收藏梵谷作品數量世界最多；而市立博物館 (Stedelijk Museum Amsterdam) 則是重要的現代藝術博物館。另外，位於荷蘭阿姆斯特丹西教堂附近的安妮·法蘭克之家 (Anne Frank Huis)，是一間紀念猶太人女孩安妮·法蘭克的博物館，這裡也是安妮·法蘭克一家在納粹德國統治時的躲藏處，是阿姆斯特丹博物館遊客人數的第3名。阿姆斯特丹最受歡迎的四大博物館遊客人數如表7，個別博物館人數雖不如我國國立故宮博物院，但合計後人數卻不惶多讓。

阿姆斯特丹城市卡 (I Amsterdam City Card) 的產品設計概念是交通時效卡與景點博物館卡的結合，可以使用交通時效卡在特定時效 (分別有24小時、48小時、72小時及96小時) 內，無限制地搭乘阿姆斯特丹GVB

交通公司所經營的地鐵、輕軌電車及公車等公共運輸工具；也可於時效內免費參觀阿姆斯特丹特定的博物館和景點、免費運河巡遊，另有音樂會、劇院、餐館與特定商店的免費贈品和折扣，以及一份阿姆斯特丹的城市地圖（表8）。

表 7 國立故宮博物院與阿姆斯特丹四大博物館票價及 2016 年遊客人數

博物館	票價 折合新臺幣	2016 年人數
國立故宮博物院 (National Palace Museum)	250	4,665,725
國家博物館 (Rijksmuseum)	600	2,259,987
梵谷博物館 (Van Gogh Museum)	580	2,076,526
安妮·法蘭克之家 (Anne Frank Huis)	300	1,295,585
市立博物館 (Stedelijk Museum Amsterdam)	600	654,776

遊客可以於網站 (<https://www.iamsterdam.com/>) 訂購，並透過另外付費快遞郵寄到全球指定地址，最多需要6個工作日。或是線上完成訂購、列印確認電子郵件後，於抵達阿姆斯特丹時，可分別於史基浦機場的旅遊服務中心、中央火車站的遊客中心，或火車站北邊的實體店面換取卡片。遊客也可以在阿姆斯特丹的圖書館、博物館廣場、GVB交通公司所屬車站、加油站或是旅館等代售地點購買。

遊客在首次使用進入博物館或景點時，卡片中的博物館元素將自動開卡。而第一次使用電車，巴士或地鐵時，公共運輸的元素也將自動啟動。一旦開卡，每個元素就所購買的卡片效期，在24小時、48小時、72小時或96小時內保持有效。使用卡片發生問題時，則需到中央車站的遊客中心尋求協助。

就該城市卡可供參觀的博物館、景點吸引力方面，阿姆斯特丹自17世紀遺留的運河環形區域已經聯合國教科文組織 (UNESCO) 登錄為世界遺產，運河巡遊 (Canal cruise) 自有其吸引力。梵谷博物館 (Van Gogh museum)、阿姆斯特丹市立博物館 (Stedelijk Museum) 在阿姆斯特丹博物館參觀人數均名列前茅。

在推廣使用方面，阿姆斯特丹城市卡統計推薦了十大吸引點，供遊客自行規劃行程參考 (表9)。並分別有24小時、48小時及72小時建議行程的範例介紹。本文以24小時時效卡建議行程 (表10)，並以原價及持卡優惠價檢核計算，節省了20歐元。此外，網站另針對48小時效期卡的建議行程規劃後，強調可節省61.5歐元、而72小時效期卡可節省92.45歐元，

並且不斷的強調使用本產品可省去在博物館、景點排隊購票的時間。綜上，可知阿姆斯特丹城市卡的行銷主題，是強調可以節省時間和金錢，此與我國推出台灣好玩卡時強調讓旅客能「Save Time、Save Money、Save Memory」（省錢、省時、留下回憶）的行銷訴求不謀而合。此外，阿姆斯特丹城市卡也有網站限定的促銷活動，例如72小時效期卡在今(106)年4月份迄今，舉辦網路限定的降價促銷，折扣約95折。

表 8 阿姆斯特丹城市卡價格及產品內容彙整表

時效	售價	產品內容
24 小時	57 歐元	<ul style="list-style-type: none"> ✓免費特定的博物館和景點 ✓免費運河巡遊 ✓音樂會、劇院、自行車租賃、餐廳等贈品和折扣 ✓24 小時內免費使用 GVB 公共運輸工具 ✓一份阿姆斯特丹的城市地圖
48 小時	67 歐元	<ul style="list-style-type: none"> ✓免費特定的博物館和景點 ✓免費運河巡遊 ✓音樂會、劇院、自行車租賃、餐廳等贈品和折扣 ✓48 小時內免費使用 GVB 公共運輸工具 ✓一份阿姆斯特丹的城市地圖
72 小時	77 歐元	<ul style="list-style-type: none"> ✓免費特定的博物館和景點 ✓免費運河巡遊 ✓音樂會、劇院、自行車租賃、餐廳等贈品和折扣 ✓72 小時內免費使用 GVB 公共運輸工具 ✓一份阿姆斯特丹的城市地圖
96 小時	87 歐元	<ul style="list-style-type: none"> ✓免費特定的博物館和景點 ✓免費運河巡遊 ✓音樂會、劇院、自行車租賃、餐廳等贈品和折扣 ✓96 小時內免費使用 GVB 公共運輸工具 ✓一份阿姆斯特丹的城市地圖

2. 產品檢核

茲以自由行遊客觀點，檢核阿姆斯特丹城市卡有關預訂、付款、取卡、使用、變更或退款流程如下。

(1) 預定

遊客可在網站訂購，並以郵寄送貨；或是線上預訂後，於機場、中央車站等交通節點場站取貨；也可在GVB交通公司所屬車站或是旅館等代售地點購買，堪稱便利。

(2)付款

遊客可在網站訂購後隨即交易，與申請荷蘭電子票證個人記名式OV卡的付款方式不同的是，並不限定須以iDEAL(一種僅於荷蘭流通的電子商務支付系統)銀行帳戶支付，也可以使用Master、Visa、JCB等信用卡，或是Paypal支付方式付款。

(3)取卡

可以郵寄送卡；或是預訂後於機場、中央車站等交通節點場站取卡，但是遊客如果在晚上到達阿姆斯特丹，機場、中央車站旅遊服務中心和特約商店沒有營運時。則需在另外擇期取件。

(4)使用

交通方面，持卡人雖然可以在效期內無限制地使用GVB交通公司所經營的巴士，電車和地鐵等公共交通工具，但在Connexion、Arriva和EBS等交通公司營運的公車無法適用，此外，也無法適用火車旅行，尤其是國際入境旅客關切的史基浦(Schiphol)機場到阿姆斯特丹周邊車站的火車車程。

而在博物館方面，荷蘭規模最大、入館人數最多，收藏了大量黃金時代藝術作品的國家博物館(Rijksmuseum)；以及參觀人數亦多的安妮·法蘭克之家(Anne Frank Huis，門票9.5歐元)，兩者均無法使用，僅可憑城市卡在國家博物館門票(17.5歐元)獲得2.5歐元的折扣。

然而，阿姆斯特丹城市卡可適用的梵谷博物館(Van Gogh Museum)，收藏梵谷作品數量世界最多；而市立博物館(Stedelijk Museum Amsterdam)也是重要的現代藝術博物館；運河巡航(Canal cruise)聯合國(UNESCO)登錄的世界遺產，都讓這產品具吸引力；此外，網站上推薦了十大吸引點(表9)，也規劃了建議行程(表10)，方便遊客使用。阿姆斯特丹營銷公司(Amsterdam Marketing)宣稱自2004年銷售以來超過135萬張。

(5)變更/退款

一旦開卡，無法退回城市卡：遊客取消或更改行程時，但是城市卡有效期至年底(12月31日)為止，如未開卡，仍然可以在當年度擇期使用；如已開卡，使用了阿姆斯特丹城市卡的一部分時，是無法就卡片未使用的部分獲得退款。此外，因為阿姆斯特丹城市卡不記名，也無法為遺失或被盜的卡片提供退款或更換。此與我國「台灣好玩卡」的營運規則相同。

可更換較長效期卡片，但無法更換較短效期城市卡：例如遊客已經訂購了一張48小時效期的城市卡，但後來想改換一張72小時效期的城市卡。是可以在抵達阿姆斯特丹後，前往在史基浦或阿姆斯特丹中央火車站的遊客中心，或者在火車站北邊的商店，支付額外的金額後，換購新72小時效期的城市卡；但是，如果想換購較短效期，例如24小時效期的城市卡，則無法換購。

沒有提供博幼優惠，也沒有家庭或團體特別折扣：因為許多博物館已經為幼兒提供免費入場或降價。例如18歲以下的幼兒可免費進入國家博物館。17歲以下幼兒可免費進入梵谷博物館(Van Gogh museum)和市立博物館(Stedelijk Museum)沒有特殊的兒童優惠價格。另外許多博物館和景點已經為銀髮族（65歲以上）和行動不便者提供折扣

表 9 阿姆斯特丹城市卡推薦的十大吸引點

排名	吸引點
1	運河巡遊(Canal cruise)
2	梵谷博物館(Van Gogh museum)
3	阿提斯皇家動物園(Artis Royal Zoo)
4	荷蘭賭場(Holland Casino)
5	阿姆斯特丹市立博物館(Stedelijk Museum)
6	林布蘭之家博物館(Rembrandt House Museum)
7	Nemo 科學博物館(Nemo Science Museum)
8	阿姆斯特丹冬宮博物館(Hermitage Amsterdam)
9	阿姆斯特丹攝影博物館(Foam - Photography Museum Amsterdam)
10	鑽石博物館(Diamond museum)

表 10 阿姆斯特丹城市卡 24 小時建議行程表

時間	建議行程	原價	持卡優惠
上午 10 點	參觀梵谷博物館 (Van Gogh Museum)	17 歐元	免費
中午 12 點	參觀市立博物館 (Stedelijk Museum)	15 歐元	免費
下午 3 點	享受一小時的運河遊覽(Canal cruise)	17 歐元	免費
下午 4 點 30 分	參觀林布蘭之家博物館(Rembrandt House Museum)	13 歐元	免費
下午 6 點 30 分	由地圖找到優惠酒吧地點, 提供 25~50 %折扣		
晚上 8 點	由地圖找到優惠晚餐地點, 提供折扣		
晚上 10 點	賭場	5 歐元	免費
	GVB 公共運輸 1 日券	7.5 歐元	免費
	阿姆斯特丹城市地圖	2.5 歐元	免費
	小計	77 歐元	
	阿姆斯特丹城市卡		57 歐元



圖46 阿姆斯特丹城市卡



圖47 城市卡適用GVB公司所營運的地鐵, 圖為50號地鐵



圖48 城市卡適用GVB公司所營運的輕軌電車, 圖為12線電車



圖49 城市卡適用的運河巡遊



圖50 GVB公司所營的電車均有電子資訊看板



圖51 運河巡遊除有英文解說外，另有多國語音導覽(附有中文)



圖528 Amsterdam Sloterdijk車站為火車、地鐵與電車共構車站



圖53 Schiphol火車站位於機場下方，但火車不適用城市卡



圖54 城市卡適用的梵谷博物館 (Van Gogh museum)



圖55 城市卡適用的市立博物館 (Stedelijk Museum)

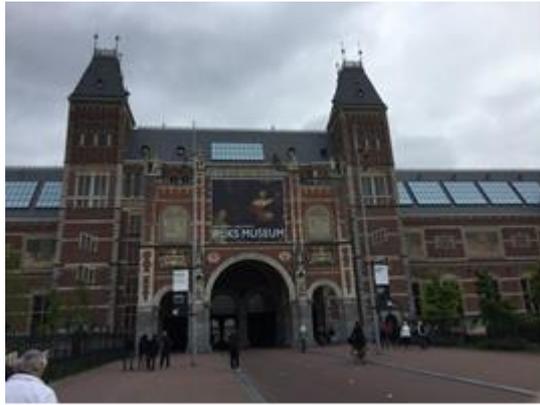


圖56 城市卡不適用的國家博物館 (Rijksmuseum)



圖57 城市卡不適用的安妮·法蘭克之家 (Anne Frank Huis)



圖58 國家博物館典藏林布蘭的名作「夜巡 (Night Watch, 1642)」



圖59 城市卡所附地圖載有適用景點、博物館位置

參、心得與建議

一、荷蘭自行車道方面

(一) 自行車道規劃與導航

此行於恩荷芬的星光自行車道，與鹿特丹所行駛的自行車道，沿途專用車道且與汽車道分隔明顯，與車道交遇時，多數有專用的燈號管制，而且在車流較大之處，改以立體交岔處理，沿途指標明顯，與我國較特別不同的是，荷蘭的谷歌導航(Google Map)除了開車、公共運輸及步行等導航模式外，還另外有自行車導航模式，使用者依據導航規劃可指定行經自行車道系統，無須與汽車爭道。

至於星光自行車道所使用的智慧發光材料，日間吸收太陽能，而夜間發光8小時，應是專利材料。此條星光自行車道精彩之處，在於呈現梵谷名畫「星夜(The Starry Night, 1889)」的意境。但應用於我國環境時，除了須考量周邊是否存有光害，影響效果；是否能引發使用者共鳴的話題之外，似乎尚須評估夜間長時間發光是否影響當地夜行生物生態等議題，建議宜審慎運用。



圖60 鹿特丹的OV-fiets公共自行車租賃店



圖61 鹿特丹的休閒自行車租賃店，所使用的是我國捷安特自行車

(二) 綁定帳戶的公共自行車租賃制度

荷蘭國鐵(NS)與電子票證OV卡所發展的公共自行車系統(OV-fiets)，每年僅收取低廉年費，且公共自行車租用價格低廉，但必須使用個人記名式

的OV卡(Personal OV-chipkaart)，綁定使用者iDEAL(一種僅在荷蘭流通的電子商務支付系統)銀行帳戶資料，以利日後自動扣款，如此可確認使用公共運輸的族群，有效地給予這些族群優惠，可延伸用於公共運輸的最後一哩。此一制度與我國公共自行車租賃系統以綁定手機、或是電子票證卡號的方式，無法區分本國民眾、外國遊客，進而給予差別訂價。

而外國遊客通常因為沒有開立荷蘭iDEAL銀行帳戶，只能使用匿名式OV卡(Anonymous OV-chipkaart)，而無法購買上述OV-fiets公共自行車年票產品，進而租用具公共運輸性質的OV-fiets公共自行車，只能轉而租用價格較昂貴的休閒自行車。如此，可免致具公益性質的OV-fiets公共自行車轉用於休閒用途；又可讓經營休閒自行車租賃業者，朝向精緻化、高價化發展，不至於受到公共自行車的low價衝擊。



圖62 鹿特丹的OV-fiets公共自行車租賃店



圖63 鹿特丹的休閒自行車租賃店，所使用的是我國捷安特自行車



圖64 OV-fiets公共自行車統一的黃藍相間外貌



圖65 租賃用休閒自行車車款不一

（三）商業化的旅遊服務

荷蘭於各大火車站旁的旅遊服務中心，外觀以三個V（VVV, Vereniging Voor Vreemdelingenverkeer）重疊為倒三角形的標誌作為識別，是商業氛圍較為濃厚的旅遊服務體系，與我國相仿的是，荷蘭的旅遊服務中心（VVV）是由各城市的旅遊局營運，但是除了提供Wifi、服務人員提供旅遊資訊之外，也可以幫忙預約租賃休閒自行車（行前即以電子郵件向恩荷芬火車站旁的旅遊服務中心預定車輛），並出售旅遊書籍、地圖、公共運輸交通卡和旅遊折扣券等，也販售各種行銷城市的品牌紀念品，例如T恤、明信片、紀念杯等；更有甚者，部分旅遊服務中心（VVV）也開設咖啡廳，提供簡餐輕食，例如恩荷芬火車站旁的旅遊服務中心即附設咖啡廳。

此類商業化經營的旅遊服務中心除可獲取旅遊資訊外，也可預訂自行車、旅館、購買交通票卡、紀念品、伴手禮等整合性服務。反觀我國的旅遊服務中心受限於交通場站所提供的空間以公益使用所限，以及「旅行業管理規則」規定旅遊產品應由旅行業販售之限制，無法做為商業使用，並販售旅遊產品。未來或可逆向操作，委託旅行社經營旅遊服務中心，在協助旅客取得旅遊資訊外，亦可方便國外旅客代訂交通票券、旅館等整合性服務。



圖66 荷蘭的旅遊服務中心（VVV）識別標示



圖67 恩荷芬火車站旁的旅遊服務中心附設有咖啡廳



圖68 Breda火車站旁的旅遊服務中心



圖69 旅遊服務中心內裝，除服務櫃檯外，亦有紀念品販售



圖70 Breda火車站旁的旅遊服務中心服務時間與我國類似



圖71 旅遊服務中心販售旅遊書籍、摺頁、明信片、紀念品

二、荷蘭城市卡產品

(一) 產品內容的設定

鹿特丹迎賓卡（Rotterdam Welcome Card）的產品設計概念是交通時效卡與貴賓折扣卡的結合，本身可以直接使用的是交通時效卡，可分別於一

日、二日、三日時效內無限制地搭乘鹿特丹RET交通公司所經營的地鐵、輕軌電車及公車；至於景點，博物館等場所仍須另外付費，但給予持卡人約七五折的折扣優惠。然而，最受國際遊客青睞的知名景點小孩堤防（Kinderdijk），鹿特丹迎賓卡卻沒有提供優惠，而且前往小孩堤防行程最便捷的水上巴士（waterbus）也無法使用迎賓卡所附的交通效期券搭乘，殊為可惜。

阿姆斯特丹城市卡（I Amsterdam City Card）的產品設計概念則是交通時效卡與景點博物館卡的結合，可用交通時效卡在特定時效（分別有24小時、48小時、72小時及96小時）內，無限制地搭乘阿姆斯特丹的地鐵、輕軌電車及公車等公共運輸工具；也可於時效內免費參觀阿姆斯特丹特定的博物館和景點、免費運河巡遊，另有特定商店的免費贈品和折扣。行銷強調可節省時間和金錢。但是，無法適用火車旅行，尤其是國際入境旅客關切的史基浦（Schiphol）機場到阿姆斯特丹周邊車站的火車車程，而且荷蘭規模最大的國家博物館（Rijksmuseum）；以及參觀人數亦多的安妮·法蘭克之家（Anne Frank Huis），兩者均無法使用。

我國推動台灣好玩卡以交通卡提供遊客公共運輸服務，串聯景點及展館，其目的應是推動城市行銷，建議優先將該城市最受遊客青睞的景點、展館納入產品包裝，並考量入境機場到市區的交通服務，以符合入境遊客實際需求。

（二）建立使用教學的範例

荷蘭OV卡的儲值、購票過程多數是以購票機進行，如採現金購票，只限硬幣；倘使用塑膠貨幣，荷蘭則是採借記卡（Debit Card，又稱金融簽帳卡），即刷卡時直接從指定之銀行帳戶扣款，帳戶內有存款才能交易，與信用卡可以預支的模式不同。倘在荷蘭OV卡的儲值、購票機使用我國信用卡支付前，需向發卡銀行事先申請密碼（Pin），另外每筆交易也需額外多付0.5歐元。而人工購票櫃台稀少，常常大排長龍，且每張人工票需另計1~2歐元不等的手續費。

行前可以在Youtube社群媒體中搜尋到為數可觀，使用OV卡以及阿姆斯特丹城市卡的教學影片。尤其是使用購票機的儲值、買票、通過票閘Check in & Check out 的規則，以及部落客對於阿姆斯特丹城市卡的使用說明，往往較官方網站來的生動。雖然我國使用電子票證作為交通票卡已經超過十年，但我國同樣以電子票證為產品基礎的台灣好玩卡，目前尚未在Youtube等社群媒體建立使用教學示範影片，尤其新南向國家中尚有部分未使用交

通電子票證，建議我國在未來推廣方面先以實用教學示例為主；此外，阿姆斯特丹城市卡網站上推薦了十大吸引點，規劃了各種效期卡的建議行程等做法，也可供我國參考運用。



圖72 購票機示範教學影片



圖73 OV卡搭乘荷蘭國鐵教學影片



圖73 卡通片教導使用OV卡



圖75 部落客推薦如何使用城市卡影片

(三) 可重複增值特定鐵路產品的荷蘭電子票證

鹿特丹迎賓卡 (Rotterdam Welcome Card)、阿姆斯特丹城市卡 (I Amsterdam City Card) 均是屬於一次性產品，即使用過後，或效期屆滿則無法再儲值使用，這種產品與我國意欲發展可重複使用的電子票證旅遊產品方向並不相符。然而，此行發現荷蘭所發展的電子票證，無論是個人記名式的OV卡 (Personal OV-chipkaart)，或是匿名式OV卡 (Anonymous OV-chipkaart) 均是屬於可重複增值特定鐵路產品的電子票證，這些鐵路產品最簡單的形式，應屬一日券的形式，成人一日券為52.6歐元(折合新台幣約1,800元)，兒童一日券為2.5歐元(折合新台幣約90元)，可以在購票機上加值此類產品，屆期後可視需要重複增值，甚至可購買不同的「優惠條件」，讓持卡人在離峰時段、周末假期時段及尖峰時段獲得折扣(表11)，此種作法在我國電子票證運作上尚無此例，建議另行探究荷蘭OV卡的運作規則。

表 11 可重複加值於 OV 卡的荷蘭國鐵產品一覽表

可供重複 加值產品	產品內容	價格
團體來回票	周末假期離峰時段。 適用 4~10 人，人數越多成本越低。 需出發/返回相同車站。 只能在網站訂購。	€ 55/4 人
兒童一日券	4-11 歲的兒童可在 2 等車廂乘坐。	€2,50/人
一日券	一整天的無限次火車旅行。	€52.60/天 (2 等)
Dal Voordeel	離峰時段、週末假期可享 40%折扣。 3 名旅行同伴同享 40%折扣。	€29/年
Altijd Voordeel	尖峰時段可享 20%折扣。 離峰時段、周末假期可享 40%折扣。 3 名旅行同伴同享 40%折扣。	€20/月
Weekend Vrij	週末假期無限制旅行。 離峰時段可享 40%折扣。 3 名旅行同伴享受 40%折扣優惠。	€32/月
Dal Vrij	離峰時段、周末假期無限制旅行。 3 名旅行同伴同享 40%折扣。	€99/月
Traject Vrij	固定路線無限制旅行。 其他路線在離峰時段可享 40%折扣。 3 名旅行同伴同享 40%折扣。	視路線而定，例 如阿姆斯特丹-恩 荷芬需€410/月
Altijd Vrij	尖、離峰時段與周末假期均無限制旅行。 3 名旅行同伴同享 40%折扣。	€333/月

註：1.離峰時段係指週一至週五的離峰時段為09:00至16:00，以及18:30至06:30之間。週五晚上18:30至星期一上午06:30 的周末。

2.尖峰時段係指週一至週五06:30至09:00之間以及16:00至18:30之間。

三、其他旅遊環境的觀察

(一) 友善的行程規劃軟體

此行印象最深刻的是荷蘭行程規劃應用軟體「9292」App，除了可以適用Android 與 iOS 系統行動裝置以外，另外也可以於網站(<https://9292.nl/>)查詢，是由位於烏特勒支的一家公司負責維護。它的功能強大，整合荷蘭各種公共運輸工具的資訊，提供規劃行程的方案。輸入出發地與目的地的地址，或是景點博物館名稱，再輸入出發或抵達時間後，即可規劃交通轉

乘的各種方案，包括運具轉乘的細節，例如轉乘火車的月臺號碼、公車站點等，最令人激賞的是，還可直接連結Google Map 圖資，因此在需要步行到下一個轉乘站點時，會提供轉乘步行的導航地圖路徑，並可印出圖資，供無網路環境時備用；也可以登入帳號後，將個人喜好的旅行方案保存留用。

這款應用軟體提供荷蘭文及英文兩種語版，輸入起點、終點、日期、時間，以及勾選「出發」或是「到達」時間後，就會進行搜尋，查出適合的交通方案，查訊結果會依照時間進行排序，並提供車資費用的訊息。而起點與終點的輸入，最精確的方法會是打站名，例如火車站、地鐵站、路面電車站牌，巴士站牌，甚至是碼頭的名稱，也可輸入街名、地址、郵遞區號，或是主要名勝景點的名稱，均可進行搜索，只要輸入前幾個關鍵字，系統就會自動帶出選單供選擇，對於不熟悉地名的遊客甚是方便。

另外，9292也會顯示車站發車誤點的資訊，而且該資訊是即時的，如果火車延誤了，那系統就會以橘色顯示。此外，也有電話諮詢（0900-9292）的功能，每分鐘收費0.9歐元，最高收費上限是18歐元。

與台灣比較通行的谷歌地圖（Google Map）導航相較，9292所提供的轉乘資訊比較細緻，例如轉乘火車的月臺號碼；另外，提供旅行方案票價的比較；以及可存取個人喜好的旅行方案等，也是前者沒有的功能。目前我國已逐步將交通旅運資訊數據公開，亦有民間產業開發出諸如「台灣等公車」等交通轉乘App，期待我國有逐步整合所有公共運具的應用軟體，對於推廣搭乘大眾交通工具將有裨益。



圖76 9292App標示

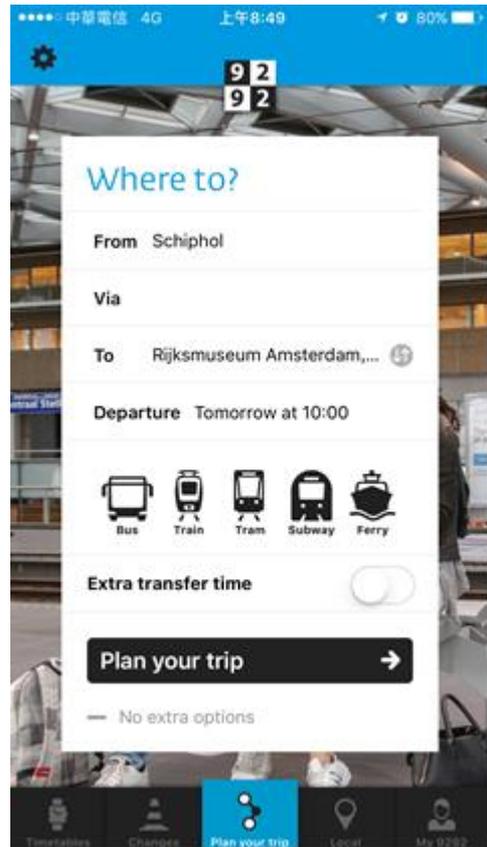


圖77 輸入起訖點與時間後即可規劃

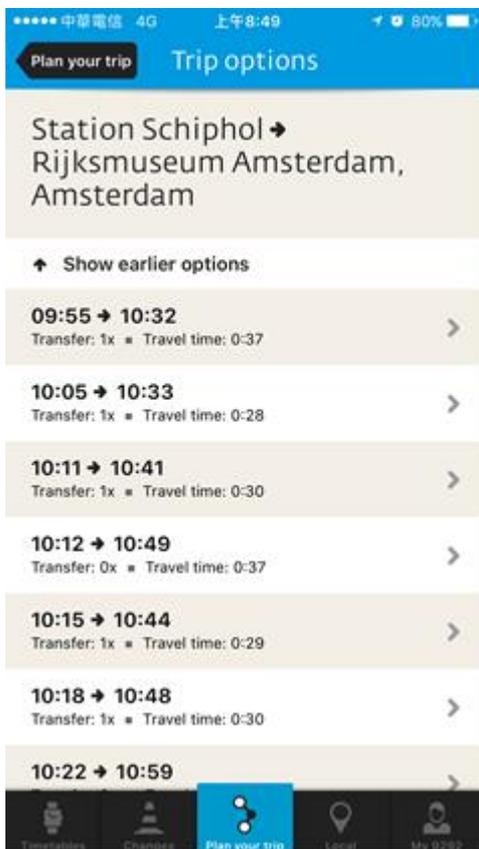


圖78 規劃結果以時間序列顯示方案



圖79 旅行方案顯示運具及所經各站



圖80 顯示步行路徑



圖81 旅行方案所使用運具的票價

(二) 景點電子票

此行行前已在網站指定日期先行預購小孩堤防 (kinderdijk) 門票，除了較現場購買便宜 (約8折) 外，抵達現場後，直接以手機顯示條碼驗票。另外也可預先了解當日是否人潮擁擠，決定是否調整日期，分流前往。而國家博物館 (Rijksmuseum) 電子票也是行前於網站購買，現場出示手機掃描條碼即可，確實可免卻排隊購票流程。綜觀觀光傳統票務流程相關的預訂、付款、取票、使用、變更或退款的五大流程，電子票務可將前三項的預訂、付款、取票流程整合，遊客於行前即可先行訂購，備妥票碼，待抵達現場直接使用或變更，就遊客而言，可簡約流程；就售票而言，可減省人力，此外，遞送電子票多藉由電子郵件，管理單位可藉此建立顧客關係，培養再購或重遊意願。而我國各景點目前發展電子票務，開發線上金流程式尚未普遍，建議國外遊客偏好的熱門景點，諸如故宮博物院、野柳地質公園等可試行開發電子票證。



圖82 小孩堤防（kinderdijk）電子票



圖83 國家博物館（Rijksmuseum）電子票

（三）導覽應用軟體

荷蘭國家博物館（Rijksmuseum）除了提供租借中文多媒體導覽機服務外，也提供免費下載的導覽App，皆支援 iOS 與 Android 系統，除了荷蘭文和英文外，還提供有包含中文的十多種語言版本，依據不同主題分別規劃有90分鐘的豪華版與45分鐘的經典版二種導覽路線，館內並提供Wifi使用；相較於我國故宮博物院，亦提供免費下載的「故宮常設展 NPM In Sight」App，提供中、英、日文等語言介面，館內也有 iTaiwan免費Wifi提供使用。兩者均提供友善的導覽服務。



圖84 國家博物館導覽App圖示

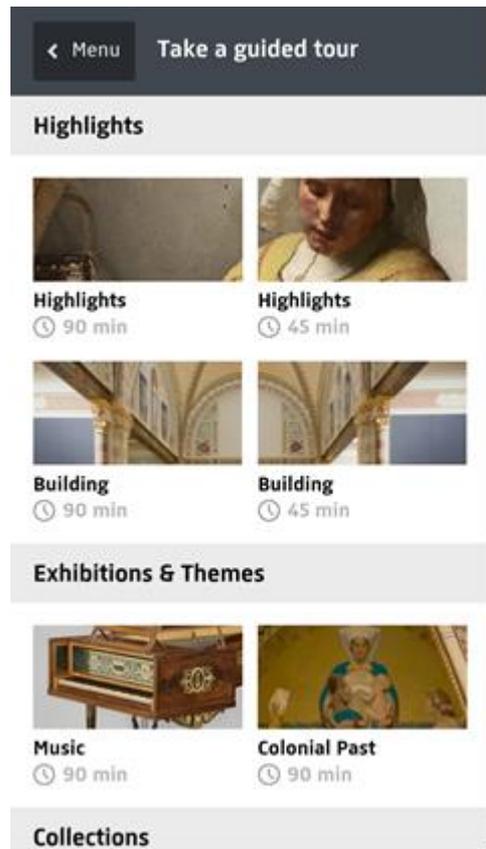


圖85 App提供不同主題的2種導覽

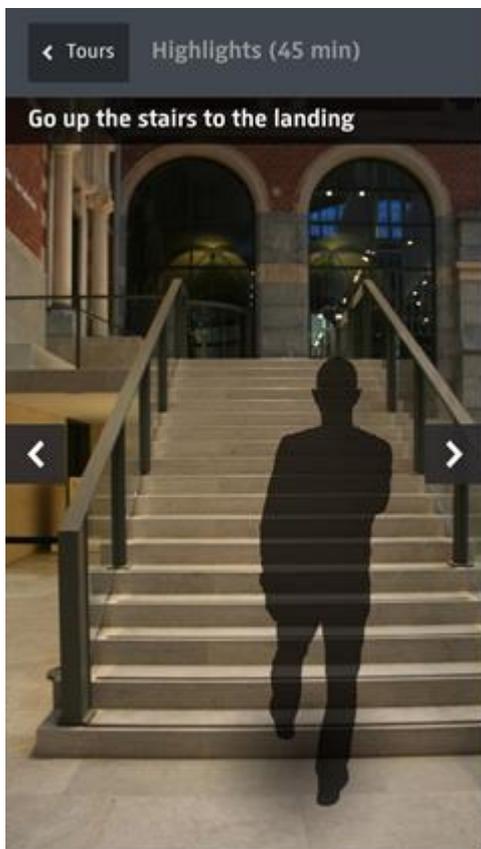


圖86 以實境方式引導路徑1

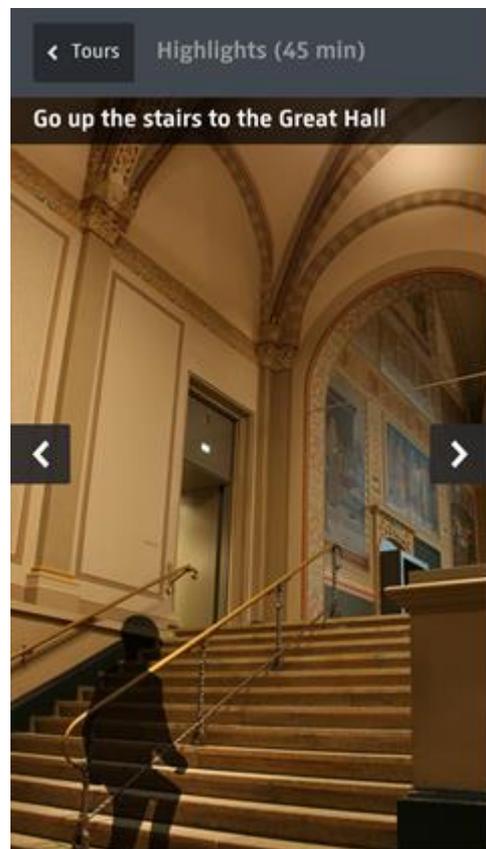


圖87 以實境方式引導路徑2

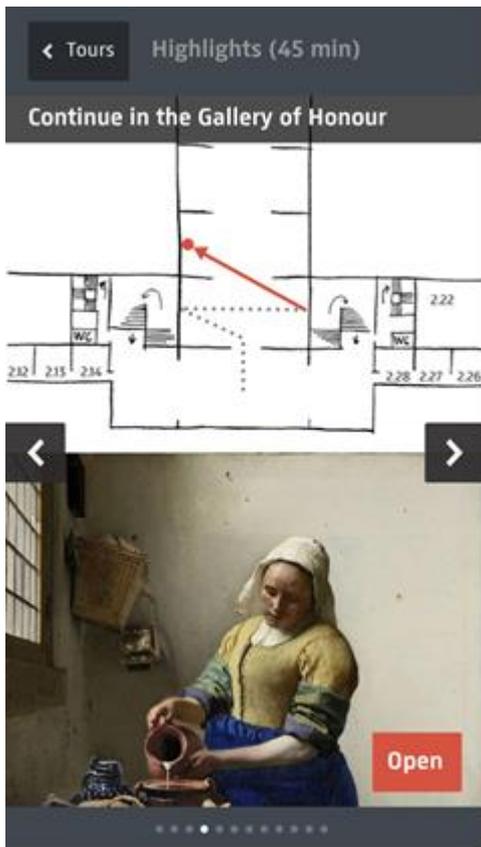


圖88 直接引導觀賞維梅爾「倒牛奶的女僕」(The Milkmaid, 1658)

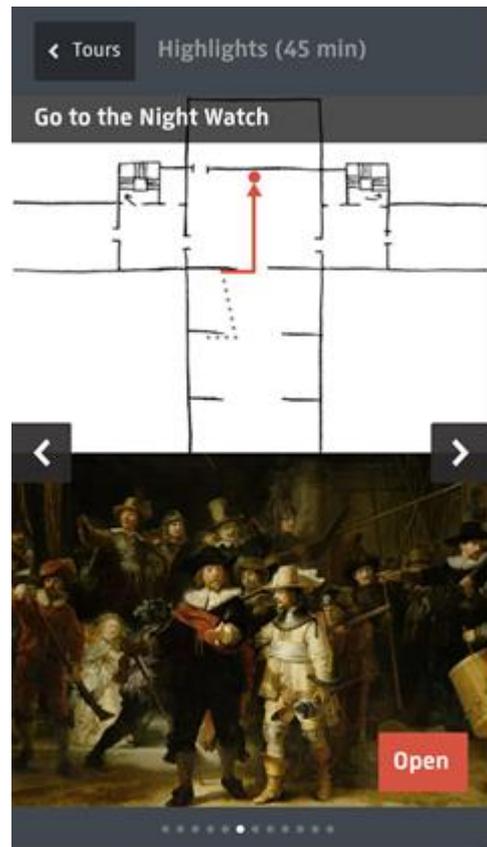


圖89 直接引導觀賞林布蘭「夜巡」(Night Watch, 1642)

(四) 荷蘭國鐵的服務

此行城際之間移動均有賴荷蘭國鐵(NS)，雖然配置車種有所不同，但無論單層、雙層城際列車(Intercity)或是短跑型列車(Sprinter)計費基準相同，車廂內裝配備也大同小異，其中雙層列車在我國不曾出現，應是專為提升運能所設計，但對於攜帶大型行李上下頗為不便，車廂內亦無儲放大件行李的空間。

荷蘭國鐵線上訂票系統(<http://www.ns.nl/>)也可於手機取電子票，但線上支付系統與OV卡一樣，僅限使用iDEAL(一種僅在荷蘭流通的電子商務支付系統)，以外國旅客觀點，只能臨櫃購買紙票，或是使用匿名式OV卡(Anonymous OV-chipkaart)，但卡片內額度須有20歐元以上餘額方可搭乘荷蘭國鐵，門檻較高。其餘車廂內裝、廁所清潔度、另行購票搭載自行車等制度與我國相似，唯一不同的是荷蘭國鐵車廂內提供免費Wifi服務，類此由遊客角度的設想，或許值得我國參考。

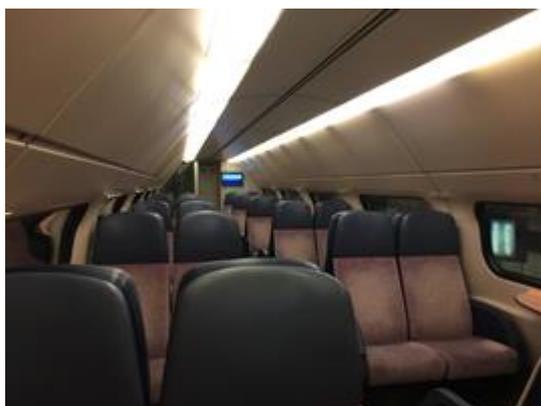


圖90 雙層火車2等車廂的上層座位區



圖91 Schiphol機場下方車站的雙層火車，自行車可上火車



圖92 單層火車2等車廂內裝



圖93 鹿特丹往阿姆斯特丹的單層火車，同樣不適用城市卡



圖94 雙層火車內裝(垃圾桶)



圖95 單層火車內裝(垃圾桶)



圖96 單層火車廁所內裝



圖97 荷蘭國鐵(NS)提供Wifi服務



圖98 匿名式OV卡須有20歐元以上餘額方可搭乘荷蘭國鐵



圖99 荷蘭國鐵(NS)火車票，圖為兒童一日券(Railrunner)

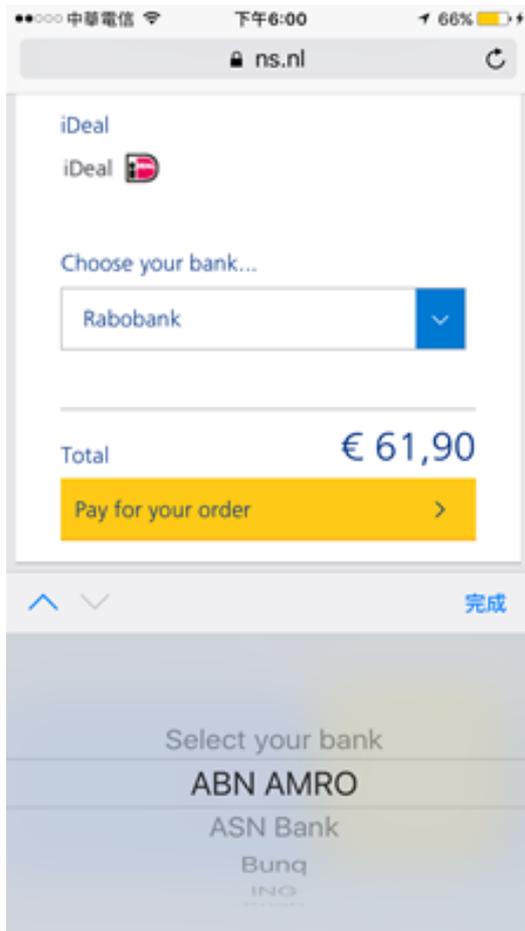


圖100 線上僅限使用iDEAL支付1

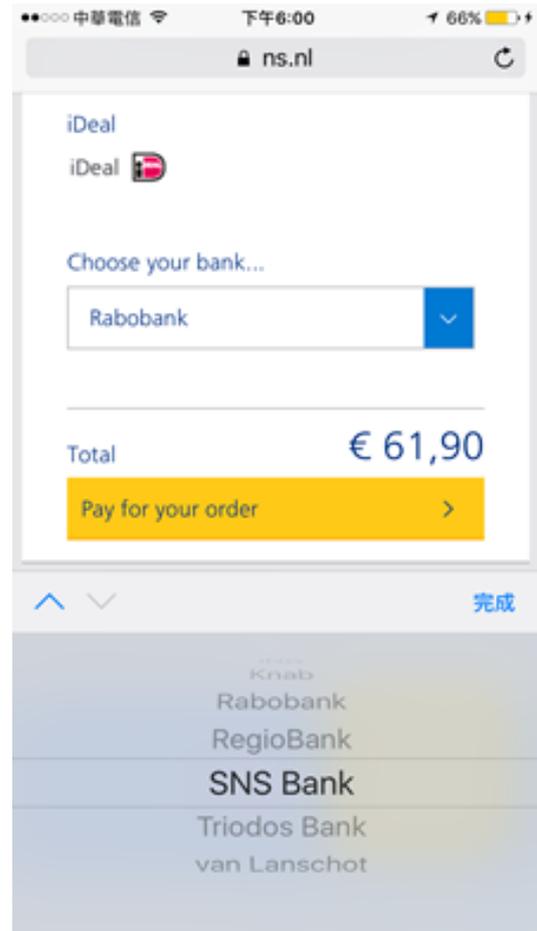


圖101 線上僅限使用iDEAL支付2

（五）荷蘭國鐵在及門服務的企圖

公共運輸不是及門服務，轉乘是必然，但是荷蘭國鐵在推廣公共運輸旅行方面，卻是強調達到旅運及門服務(door to door service)的企圖心，除了前述的OV-fiets租賃公共自行車外，另外各車站的自行車存放；巴士、電車、地鐵與計程車轉乘；停車及電動車租用（圖102），均有優惠，其背後的意義在於鼓勵搭乘國鐵旅行。以租用電動車為例，網站以自用車的保險、停車費用、稅制等支出顯示，一年使用自用車少於1萬5千公里者，租用電動車將較為便宜。雖然某些服務尚未普及，諸如電動車租用點、OV-fiets租賃公共自行車租用點等。但是這些服務均是以電子票證OV卡支付，且要求以個人記名式OV卡完成，而個人式OV卡須運用荷蘭iDEAL支付系統的限制，形成了以荷蘭國民為主、使用公共運輸的使用客群，無形中也排除了外國遊客使用這些優惠。這種確認公共運輸使用族群，給予旅運及門服務優惠的做法，似乎可供我國參考。

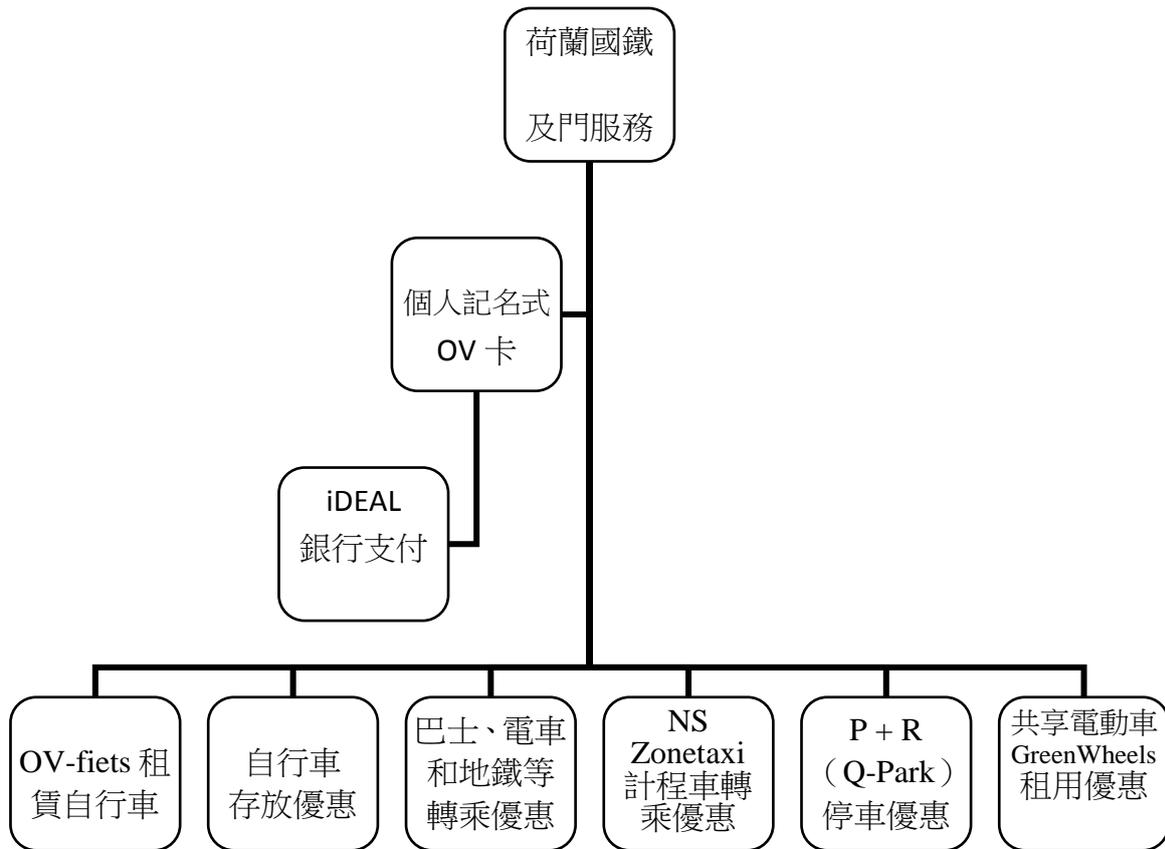


圖 102 荷蘭國鐵旅運及門服務(door to door service)架構圖

參考資料

交通部觀光局(2017a)。台灣觀巴。 <https://www.taiwantourbus.com.tw/C/tw/home>。

交通部觀光局(2017b)。好行套票。 <http://www.taiwantrip.com.tw/>。

國立故宮博物院(2017)。參觀人數統計。 <https://www.npm.gov.tw/>。

Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen [NBTC] Holland Marketing (2017). ***Key figures 2012, Leisure and Tourism Economy,***

<http://www.nbtc.nl/en/home/article/the-economic-importance-of-tourism.htm>

Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen [NBTC] Holland Marketing (2015).

2014 Inbound Tourism Survey, A closer look atour international visitors,

<http://www.nbtc.nl/>

Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen [NBTC] Holland Marketing (2017).

Tourism in perspective.

<http://www.nbtc.nl/en/home/article/tourism-in-perspective.htm>

Rijksmuseum (2017). ***Rijksmuseum Jaarverslag 2015.*** <http://www.rijksmuseum.nl/>