

臺南市政府觀光旅遊局105年度施政綱要

伍、觀光旅遊業務：推動魅力城鄉，型塑觀光樂園

- 一、觀光事業招商活化：盤點觀光需求，營造優質觀光投資環境，針對葫蘆埤、虎頭埤、德元埤荷蘭村、雙春濱海遊憩區、黃金海岸船屋、安平水景公園周邊土地及將軍漁港遊憩用地等具觀光發展潛力區域，經審慎評估，分別採用促參、委託經營管理或標租等適當招商方式，引入民間資源，活化利用觀光資源，強化本市觀光發展。
- 二、旅宿業質量提升：型塑臺南旅館及民宿品牌特色，推動轄內旅館及民宿倍增計畫，並輔導旅宿業者服務品質升級，協助參與好客民宿徵選及星級旅館評鑑，推展老旅館品質提升及經營「臺南旅宿網」平臺，提供優質住宿環境。
- 三、強化溫泉旅遊地品牌：善用及開發本市溫泉資源，活絡溫泉產業帶動觀光發展，強化溫泉遊憩設施品質，並加強管理溫泉取供事業、溫泉標章業務及溫泉體驗池之營運，研發推動溫泉高質化商品。
- 四、推廣觀光活動及旅遊商品：縱向整合中央與地方資源，橫向整合本市區域資源，依城市特色籌辦觀光主題活動，以活動行銷地方特色產業，帶動產業經濟及平衡都市發展；依目標客群分眾推廣，推動鄉村及生態旅遊、宗教觀光、登山步道四季遊、水域遊憩觀光等，並結合活動周邊旅遊資源規劃在地風土旅行推薦遊程，並鼓勵旅行社結合觀光產業推出旅遊套裝行程商品，利用文宣、網路、媒體等各式宣傳通路加強行銷，增加旅遊豐富性，提升區域觀光經濟效益。
- 五、加強行銷推廣：整合中央及地方資源，辦理節慶、生態、人文宗教、溫泉、濱海遊憩、鄉村體驗、低碳旅遊等特色主題觀光活動，同時結合活動周邊美食、伴手禮、住宿等觀光產業，推薦具在地特色之風土旅行遊程，且針對不同目標客群，量身打造適合之推薦行程及旅遊商品，發揮產業支撐觀光、觀光帶動產業之宏效。透過文宣製作、期刊發行、社群媒體等多元行銷管道加強宣傳，形塑本市主題旅遊特色，建立本市旅遊品牌優勢，提升本市旅遊市場競爭力。
- 六、美食暨伴手禮行銷：從型錄到通路，從實體到網路，逐步建置電子商務通路，拓展大臺南特色物產通路。結合節慶、套裝旅遊行程及參展活動，行銷美食伴手禮；輔導美食業者參加國內外美食展售活動，結合美食各項活動，建立臺南美食品牌。
- 七、觀光旅遊便利行：推動交通無障礙（包含整合推動公車輕旅行、觀光計程車逍遙遊，低碳旅遊自由行，建置觀光地區自行車租賃服務系統等）、資訊

無障礙（包含建置智慧觀光服務系統，包括擴充旅行臺南APP資訊功能、廣建觀光景點QR-code、加強維護臺南觀光旅遊網站、提升問路店服務質量及規劃無障礙遊程等）、服務無障礙（提供走動式旅遊服務）及設施無障礙等各項策略，以建構本市友善無障礙旅遊環境。。

- 八、米其林景點星河遊：持續推動府城、五條港、安平、西濱、鹽水及關子嶺等區域之臺南米其林散步路線，除串連景點並加強導覽解說員培訓，藉由走動導覽解說方式，讓遊客體驗臺南深度之美。
- 九、觀光景區品質提升：推動市內各風景區及景點景觀改善工程、糖鐵再利用與觀光自行車花道綠廊系統建置、完善導覽及指標系統、提升及維護登山步道系統、觀光景點解說設施設置及觀光景區修景，營造觀光景區散步空間，打造觀光景區亮點，提升觀光景區環境品質。
- 十、國際遊客行銷推廣：以「沒來到臺南，不算到過臺灣」，為臺南國際行銷定位，持續爭取國際直航城市，穩固國際直航航班，藉以持續吸引國際旅客，並於國際客源市場舉辦推介會、旅展、廣告文宣等行銷活動，運用臺南特色訴求對不同客群之吸引力，強化臺南旅遊之國際知名度，逐步擴大國際旅客市場。並提供英語解說員服務，讓到訪遊客有良好旅遊體驗，以達口碑行銷之效。

臺南市政府觀光旅遊局 105 年度施政計畫

施政目標與重點

大臺南自合併以來，即以打造「文化首都、科技新城、低碳城市、觀光樂園」為城市發展願景與目標，積極推動「建設新臺南十大旗艦計畫」，並藉「魅力城鄉、觀光樂園」計畫之執行，奠定大臺南觀光發展的基礎。未來將依「新十大旗艦計畫」持續推動各項實質建設，達成「觀光樂園」城市發展願景，實踐臺南市成為「適合做夢、幹活、戀愛、結婚、悠然過日子的好地方」之願景，讓臺南市成為所有遊客旅遊臺灣的首選。

本年度觀光旅遊局施政重點以「提升產業服務品質」、「打造優質旅遊環境」及「加強觀光旅遊行銷」三大面向，藉由推動精品旅館優質民宿、建立臺南溫泉旅遊地及美食品牌，加強投資招商、強化景區環境品質、提供觀光旅遊便利行，並推廣米其林景點星河遊、推動觀光節慶活動及旅遊商品、開發文宣及智慧觀光旅遊服務、加強國內外行銷宣傳等，期發揮整體觀光效能，讓市民感受觀光產業帶來的幸福經濟。

壹、年度施政目標

一、提升產業服務品質：（業務成果面向）

- （一）精品旅館優質民宿：營造優質旅宿環境，針對不同市場區隔，持續輔導業者參加星級評鑑及增加民宿家數，本市星級旅館新增至 102 顆星，民宿家數成長新增至 79 家，輔導民宿業者 12 家取得交通部觀光局「好客民宿」認證，結合在地觀光資源提供各地旅客客製化、多元化服務，推展旅館品質提升打造旅館新亮點，經營旅宿網平臺提升本市旅宿業住宿率，以吸引各地旅客來臺南，帶動整體經濟效益。
- （二）強化溫泉旅遊地品牌：善用本市溫泉資源，活絡溫泉產業帶動觀光發展，成立溫泉取供事業並頒發 33 面溫泉標章及溫泉體驗池之營運管理工作；推動研發溫泉高質化商品，協助拓展 15 據點之行銷通路，辦理關子嶺溫泉美食節相關活動，持續形塑臺南湯溫泉品牌，輔導各溫泉業者建立品牌行銷觀念及通路。
- （三）建立臺南美食品牌：從型錄到通路，從實體到網路，輔導 50 家業者建置電子商務平臺，拓展大臺南特色物產通路。輔導美食業者參加國內外美食展售活動 1 場，並持續辦理美食節系列活動 1 場，藉以行銷臺南美食品牌，提升臺南美食之知名度。

二、打造優質旅遊環境：（業務成果面向）

- （一）觀光事業投資招商：盤點觀光需求，營造優質觀光投資環境，針對臺南安平水景公園周邊土地開發案、虎頭埤風景區青年活動中心、黃金海岸船屋及將軍漁港遊憩用地等 4 案，獎勵民間投資開發，另葫蘆埤休閒公園、雙春濱海遊憩區、德元埤荷蘭村等 3 案，業辦理風景區委託經營事宜，將持續督導管理，強化本市觀光發展並減低公務支出。
- （二）優質觀光事業：積極推動觀光及文創事業，加強活化觀光事業機能，並提升整體觀光事業品質，增加本市觀光事業收入，促進本市觀光發展；推動低碳旅遊住宿，補助觀

光產業改善低碳旅遊住宿設施支出費用，創造安全低碳旅遊環境，同時辦理旅館業及民宿之登記、管理、稽查、輔導管理等工作，每家至少稽查 1 次以上，以提升服務品質，辦理觀光遊樂業、經營管理及輔導工作，以帶動觀光產業發展，並於上、下年度各辦理觀光遊樂地區管理、安全維護督導及考核工作，維護遊客權益。

- (三) 觀光景區品質提升及維護管理：透過強化景區整體規劃開發，新建觀光工程規劃、設計及執行，辦理 3 處觀光景區景觀修景、設施強化等措施，藉以營造觀光景區遊客優質活動空間，提升及形塑觀光景區環境品質。檢視現有相關風景區及景點景觀設施，持續進行各風景區及觀光景點整潔、綠美化維護、設施維護修繕及強化改善等工作，提升總體旅遊服務水準，持續吸引遊客到訪。預計辦理轄管 12 處風景區或景點環境清潔維護，完成至少 20 件景區設施及 1 條登山步道修繕及改善工程。
- (四) 觀光旅遊便利行：建構友善無障礙觀光環境，提供走動式旅遊服務；以臺灣好行 88 安平線、99 臺江線觀光公車為基礎，結合美食與景點門票，預計發行公車旅遊套票 1 萬套以上，提供車上 4G wifi 免費上網服務，協調發行臺南公車旅遊 1 日、2 日票券，並委外持續營運觀光自行車租賃服務，便利旅客暢遊臺南達成多元載具交通接駁無縫隙服務；辦理觀光計程車導覽及外語研習等培訓，配合大型活動發展套裝旅遊等行銷推廣，建立觀光計程車品牌知名度，推動臺南自由行旅遊無縫隙服務。配合第二官方語行動計畫，針對旅遊服務人員、觀光計程車、旅館民宿、導覽導遊等第一線觀光接待人員辦理英語培訓 10 場 200 人次，建置友善的英語旅遊環境。

三、加強觀光旅遊行銷：（業務成果面向）

- (一) 米其林景點星河遊：持續推動米其林星級觀光景點旅遊行程，目前推廣「府城歷史散步（孔廟線及赤崁線）」、「安平老街巡禮路線」、「鹽水月津港漫遊」、「五條港舊城漫遊（日光線及星光線）」及「關子嶺溫泉鄉散策路線」城市導覽服務，至少辦理 800 梯次以上，讓遊客體驗屬於臺南的知性與感性遊程，落實低碳旅遊政策，活絡在地經濟。辦理觀光導覽解說員教育訓練及解說員會議 12 場次，提升散步導覽服務品質，讓遊程更為豐富，深化遊客記憶，提升重遊意願。
- (二) 推動觀光節慶活動及旅遊商品：以本市豐富多元觀光資源為元素，結合公私部門資源，配合季節，規劃辦理 8 場特色觀光節慶活動，包含跨年三部曲（送夕陽、瘋跨年、迎曙光）、臺南楠西梅嶺賞螢季、七股海鮮節、臺南夏日音樂節、臺南美食節、清燙牛肉節、耶誕點燈及關子嶺溫泉美食節等。同時補助民間團體自辦觀光行銷及產業活動，共同營造不同旅遊特色，吸引國內外旅客參與；針對不同旅遊族群，規劃不同之套裝遊程，連結觀光文化、產業特色、精緻旅宿及美食饗宴等面向，開發不同主題之套裝遊程至少 6 條，營造四季觀光之旅遊意象；結合水域遊憩活動發展多功能的水域觀光，並同時於本市埤塘、河川、海濱等，發展適合民眾遊憩之水上活動項目，預計辦理 3 場次水域體驗活動，另舉行德元埤荷蘭村風車節，藝術地景搭配水域活動，動靜態呼應，提升整體觀光行銷效益，讓遊客體驗屬於臺南的多元特色之美。舉辦臺南時尚秀 1 場次，透過邀請知名設計師參與臺南相關主題創作，促進時尚相關產業交流，帶動臺南旅遊風潮。
- (三) 加強國內行銷推廣：為推廣本市觀光行銷，結合現有歷史古蹟、民俗慶典、產業文化、鄉村生態等觀光資源，參加國內指標性重要旅展 2 場，與本市觀光相關產業結合，策劃臺南主題館，介紹臺南觀光資源及推介臺南旅遊商品，推廣臺南觀光。應用臺南觀

光官網、臉書（臺南旅遊粉絲團）、動觀光 YOUTUBE 頻道、旅行臺南 APP 等網路科技及社群平臺，提供遊客旅遊資訊服務，形塑本市觀光旅遊特色，以實質提升本市旅遊人次，進而增加觀光發展之經濟效益。另配合本市不同區域之特色，結合季節時令、產業活動及人文、生態風貌辦理各類觀光行銷活動，以吸引遊客造訪各特色風景區及產業景點，促進地方觀光產業發展及永續經營。

- (四) 國際遊客行銷推廣：持續爭取國際直航城市，穩固國際直航航班，並整合旅行業、住宿業、美食伴手禮等業者，共同於國外舉辦推介會、旅展等行銷活動 3 場次，吸引國際遊客。於國外媒體、機場、旅行社、航空公司等管道刊登臺南形象廣告，提升臺南國際知名度。透過國際媒體採訪、踩線團等接待活動 20 場次，行銷臺南旅遊景點與行程。
- (五) 觀光文宣開發及智慧觀光旅遊服務：發行臺南觀光區域及主題遊程地圖（12 款），提供多元的旅遊資訊；並配合低碳城市政策目標，逐年降低紙本印製量，利用網路資訊平臺(臺南觀光旅遊網、臺南旅宿網)、旅行臺南 APP、臺南旅遊 FB 粉絲團及 QR-CODE 等智慧觀光服務系統，提供無紙化的旅遊諮詢服務，促進環境永續發展，落實推動低碳旅遊。
- (六) 問路店設置提供遊客優質服務：以現有分布於全市 37 區的問路店為基礎，持續招募各類型店家加入，擴大旅遊服務據點，並辦理教育訓練（2 場次以上；預計訓練人次達 150 人）、軟硬體充實及各類行銷管道宣傳以提升問路店服務品質。透過問路店商家對地區性的瞭解、推薦及導引，提供當地觀光景點、在地美食、人文歷史、文化藝術的即時性旅遊服務，指引遊客深度旅遊，樹立臺南旅遊服務品牌形象，創造在地產業與觀光人潮之加值效益。

四、提升為民服務品質與內部效率：（行政效率面向）

- (一) 落實管考市民陳情案件：對市民陳情案件加強處理品質，預計依限（7 個工作天）辦結答覆率達 85%。
- (二) 加強同仁電話禮貌：為提升對市民電話服務品質，預計每季實施電話禮貌測試，測試及格率達 85%。
- (三) 加強公文稽催，提升公文承辦效率：依公文管理系統凡公文逾期即加強稽催，並通知主管督導，預計使公文處理平均天數為 1.7 天。
- (四) 健全採購內控制度，提升採購品質。

五、提升人力資源素質，落實終身學習觀念：（組織學習面向）

職員年學習時數平均達 40 小時以上，且數位學習時數平均達 5 小時以上。

六、提高預算執行力：（財務管理面向）

有效運用年度歲出分配預算，提高預算執行效率，並擷節各項支出。經常門預算數執行率達95%，資本門預算數執行率達90%。

貳、年度重要施政計畫

工作計畫名稱	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (單位：千元) (未含人事費)
觀光技術	掌握觀光發展趨勢，整合	一、辦理觀光事業投資招商事宜。	中央：0

工作計畫名稱	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (單位：千元) (未含人事費)
	相關服務與資源，挹注民間資源帶動觀光發展，以擴大遊客客源	二、臺南雙城觀光地區總體經營管理計畫。	本府：800 合計：800
觀光行銷	國內觀光行銷推廣	一、參加國內旅展。 二、網路行銷及旅遊商品規劃行銷。 三、記者團、踩線團或部落格行銷。 四、其他有關觀光行銷宣傳之計畫。	中央：0 本府：5,300 合計：5,300
	開發觀光旅遊文宣，建置智慧觀光服務系統，成立臺南問路店，提供友善便利旅遊環境	一、臺南問路店營運管理設備維修教育訓練等。 二、臺南觀光區域及主題遊程地圖編輯印刷配送。 三、觀光旅遊網站、臺南旅行 APP 等維護管理。	中央：0 本府：5,300 合計：5,300
	整合中央及地方資源，推廣觀光活動及旅遊商品，營造四季旅遊意象	一、整合雲嘉南、西拉雅國家風景區、臺江國家公園等管理處，辦理或合辦大型觀光活動。如臺南跨年三部曲（送夕陽、瘋跨年、迎曙光）、臺南楠西梅嶺賞螢季、七股海鮮節、臺南夏日音樂節、清燙牛肉節、關子嶺溫泉美食節及其他活動。 二、辦理特色主題旅遊（宗教、鄉村）行銷推廣。	中央：0 本府：12,500 合計：12,500
	補助相關機關、民間團體推動臺南觀光行銷產業活動等相關計畫	補助本市各機關、民間團體辦理各項觀光行銷、產業活動、推動觀光旅遊等計畫。	中央：0 本府：3,200 合計：3,200
	觀光旅遊服務	推動米其林星河遊，推動臺南自由行旅遊無縫隙服務	一、辦理觀光導覽解說志工培訓、臺南米其林路線導覽解說培訓課程、導覽解說安排等相關經費。 二、安平港環港觀光招商營運管理。 三、臺南安平水景公園周邊土地開發案。 四、辦理耶誕點燈節慶佈置。 五、旅遊服務中心之營運及管理。 六、臺灣好行 8899 觀光公車行銷推廣。 七、第二官方語行動計畫—建置友善英語環境。
	辦理國際遊客行銷推廣，建立臺南美食品牌	一、舉辦國際旅展參展及城市觀光推介活動。 二、舉辦美食節系列活動。 三、辦理國際媒體行銷。 四、舉辦臺南時尚秀。 五、辦理國外媒體、業界接待。	中央：0 本府：19,700 合計：19,700
觀光事業	加強活化觀光事業機能，	一、辦理旅館業及民宿之登記、檢查、輔導	中央：0

工作計畫名稱	重要施政計畫項目	實施內容	預算金額 (單位：千元) (未含人事費)
	並提升整體觀光事業品質	管理。 二、辦理觀光遊樂業經營管理及輔導工作。 三、辦理溫泉使用事業核發溫泉標章及經營管理輔導、溫泉高質化商品推行。 四、辦理臺南市觀光發展基金管理業務。	本府：2,657 合計：2,657
觀光地區及風景區管理	辦理風景區經營管理、設施修繕、清潔維護改善及環境綠美化維護，提升觀光景區環境品質	一、風景區、景點經營管理。 二、各風景區、景點環境清潔維護。 三、各風景區、景點經常性養護修繕及環境綠美化維護。 四、水域遊憩活動推廣及安全維護。	中央：0 本府：25,722 合計：25,722
觀光建築及設備	強化景區整體規劃開發及提升觀光地區環境景觀設施安全與品質	一、市內風景區及景點景觀設施新設、裝置等工程（分項辦理）。 二、黃金海岸船屋變更使用執照工程。 三、提升觀光地區環境景觀品質。	中央：20,000 本府：41,800 合計：61,800
	推動登山步道四季遊，加強風景區設施維護，打造優質觀光環境	一、登山步道改善工程。 二、轄管風景區設施改善維護暨環境綠美化工程。	中央：0 本府：10,000 合計：10,000
			總計 中央：24,808 本府：143,881 合計：168,689