

臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(105 年度至 108 年度)

目 錄

| | |
|----------------|----|
| 壹、使命 | P1 |
| 貳、願景 | P1 |
| 參、施政重點 | P1 |
| 肆、關鍵策略目標及共同性目標 | P2 |

臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(105 年度至 108 年度)

壹、使命

觀光旅遊是臺南市的重點明星產業，亦為市政重要方向之一，因此，觀光旅遊局肩負行銷臺南、把觀光客帶到臺南之使命，期讓市民藉觀光客的引入獲得收益，感受觀光產業帶來的幸福經濟；同時亦有責任及義務要將臺南推向國內外的朋友，讓深具在地特色的臺南市成為國際競爭力的都市，此為觀光旅遊局努力之目標，而中期內也將秉持此一理念，持續推動觀光產業、落實市政作為，打造臺南成為「觀光樂園」。

貳、願景

本局將重新賦予臺南市觀光新生命，並塑造臺南市之觀光品牌形象，讓臺南市成為國人旅遊的最佳選擇，更躍上國際舞臺，讓國際遊客發現臺南魅力，實踐臺南成為「適合做夢、幹活、戀愛、結婚、悠然過日子的好地方」之願景，讓臺南成為所有遊客旅遊臺灣的首選。

參、施政重點

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及加強基礎資料建置，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，吸引民間資源挹注，活化利用觀光資源，強化本市觀光發展並減低公務支出。

二、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,並配合第二官方語行動計畫,營造英語旅遊環境,全面建構本市為友善便利之旅遊環境。

三、臺南主題活動與特色旅遊：

整合中央與在地資源,依城市特色規劃四季觀光主題活動,以活動行銷地方特色產業,帶動產業經濟及平衡都市發展;依資源特色及目標客群,推出「米其林景點星河遊」及特色散步路線、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,並規劃在地風土旅行推薦遊程,鼓勵旅行社推出套裝旅遊商品,推廣臺南多元之美,提升觀光經濟效益。

四、加強國內外行銷推廣：

結合本市歷史古蹟、民俗慶典、產業文化、鄉村生態等觀光資源,透過文宣、雜誌、期刊、各式媒體宣傳通路、行動載具應用及參與旅展等多元行銷策略,形塑觀光意象,建立旅遊品牌,提升市場競爭力,增進觀光產業發展。

持續爭取國際航班以增加國際遊客客源,整合旅遊業者舉辦推介會、旅展等行銷活動,結合其他縣市與民間資源,共同提升臺南國際知名度。於國外媒體及旅遊相關產業等管道刊登廣告,藉以吸引國際遊客。透過參與國際組織,接待國際媒體採訪、踩線團等行銷活動,推廣臺南旅遊特色。

五、臺南溫泉旅遊地品牌：

善用本市溫泉資源,活絡溫泉產業帶動觀光發展,加強管理溫泉取供事業、溫泉標章業務、研發溫泉高值化商品及輔以溫泉節活動,形塑臺南湯溫泉品牌。

六、臺南美食暨伴手禮行銷：

從型錄到通路,從實體到網路,協助業者打造美食伴手禮物產通路,舉辦臺南美食伴手禮展售活動、臺南美食節系列活動,並透過美食形象影片與文宣廣告、社群網路等行銷方式,提高業者共同參與程度與民眾喜好程度,進而提升臺南美食知名度,形塑臺南美食品牌。

七、旅宿業質量提升：

為增加旅客接待能量,積極協助旅宿業之設立,提升旅遊住宿環境,型塑臺南旅館及民宿品牌特色,推動「星級旅館質量提昇計畫」及「好客民宿推動及質量提升計畫」,輔導民間旅宿業者投入服務品質升級,協助參與星級旅館評鑑及好客民宿徵選,並提供優質住宿環境品質提昇輔導課程,強化旅館業經營體質,補助本市老舊旅館業者品質提升,賦予旅館流行時尚新印象。另建置臺南旅宿網平臺,提供廣告行銷平臺予旅宿業者,提升訂房銷售及網路曝光度,提升競爭力及住宿率,期打造優質的旅宿環境,吸引更多遊客到訪。

八、觀光景區品質提升：

加強觀光景區整體規劃開發及辦理新建工程設計、規劃、執行事宜,持續進行景區設施強化與綠美化維護,辦理觀光景區修景,營造遊客優質活動空間,提升觀光景區環境品質。

肆、關鍵策略目標及共同性目標

一、關鍵策略目標：

(一)提升產業服務品質：（業務成果面向）

1.精品旅館優質民宿：

營造優質旅宿環境，擴大旅宿業營業規模，持續輔導業者參加星級旅館、好客民宿評鑑及增加民宿家數，並建置臺南旅宿網平臺，提供廣告行銷平臺予旅宿業者，提升訂房銷售及網路曝光度，帶動整體經濟效益。

2.臺南溫泉旅遊地品牌：

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，推動研發溫泉高質化商品，並結合周邊資源以關子嶺溫泉節活動打響並形塑「臺南湯」溫泉旅遊地品牌，讓遊客享受健康優質的溫泉資源，促進本市深度之旅遊發展。

3.建立臺南美食品牌：

從型錄到通路，從實體到網路，運用手持裝置 APP 之消費趨勢，輔導美食伴手禮業者參與教育訓練，參與建置完成臺南物產電子商務平臺，協助業者打造美食伴手禮物產通路，並便利民眾獲得資訊與消費。另輔導美食業者，配合參加國內外美食展售活動，協助行銷美食特色與品牌，並持續辦理臺南美食節系列活動，提高業者共同參與程度與民眾喜好。舉辦美食形象影片競賽或拍攝美食專題影片、製作文宣廣告、經營美食社群網路等，進而提升臺南美食知名度，形塑臺南美食品牌。

(二)打造優質旅遊環境：（業務成果面）

1.觀光事業投資招商：

- (1)臺南運河遊河 BOT 案：發展運河水上游光，達成河港觀光連結；並轉運遊客紓解陸運交通之負擔，提供多元遊憩方式。
- (2)安平水景公園周邊土地 BOT 案：解決安平地區旅客住宿、遊憩等需求，並活化市公有土地，引入民間資源開發具文創特色之多元服務產業，扶植地方文創發展，發揚及深化安平文化特色。
- (3)將軍漁港觀光遊憩用地開發案：藉由民間資金及專業經營管理之投入，活化公有土地資產及建物，帶動將軍漁港周邊區域觀光及休閒產業之發展。
- (4)黃金海岸船屋 ROT 案：初步規劃供商品展售、餐飲及停車場等使用，由民間自提整體經營規劃構想，引進民間資源、創意及活力，帶動周邊發展。
- (5)其他：葫蘆埤、虎頭埤、德元埤荷蘭村、雙春濱海遊憩區等具觀光發展潛力區域，經審慎評估，採用委託經營管理或標租等適當招商方式，引入民間資源，強化本市觀光發展。

2.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，同時辦理旅館業及民宿之登記、管理、

稽查、輔導管理等工作，以提升服務品質，辦理觀光遊樂業之登記、經營管理及輔導工作，以帶動觀光產業發展，並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。

3.觀光景區維護與品質提升：

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，檢視現有相關風景區及景點設施，持續進行各風景區及觀光景點環境整頓、綠美化維護、設施維護修繕及強化改善等工作，執行觀光景區景觀修景及設施強化等措施，營造觀光景區遊客優質活動空間，提升總體旅遊服務水準與觀光景區環境品質。

4.觀光旅遊便利行：

以 88 安平線、99 臺江線觀光公車為基礎，結合美食與景點門票，發行觀光休閒公車旅遊套票，並協調發行臺南公車旅遊 1 日、2 日電子票券，便利旅客暢遊臺南；以散步路線提供導覽解說服務，另提供觀光自行車租賃營運服務，鼓勵民眾以自行車低碳旅遊臺南；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，提供彈性及效率的旅遊方式，另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、導遊等第一線觀光接待人員辦理英語培訓，建置友善的英語旅遊環境；於各旅遊服務中心提供走動式旅遊服務、建構友善無障礙觀光環境及建置資訊無障礙系統（包括智慧觀光服務系統、提升問路店服務質量及規劃無障礙遊程等）等，營造觀光旅遊便利行環境。

(三)加強觀光旅遊行銷：（業務成果面）

1.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，以「府城歷史散步」、「安平老街巡禮路線」、「五條港舊城漫遊」及「鹽水月津風華」、「關子嶺百年老街」散步路線導覽服務，讓遊客體驗臺南各景點文化風華。辦理觀光導覽解說員教育訓練，提昇導覽解說服務品質，讓遊程更為豐富，提升遊客重遊意願。

2.推動觀光節慶活動：

以本市豐富多元觀光資源為元素，結合公私部門資源，配合資源季節，規劃辦理特色觀光節慶活動，如臺南跨年三部曲、春季梅嶺賞螢季、夏季海 Party(包括七股海鮮節、臺南夏日音樂節等)、秋冬季清燙牛肉節、耶誕點燈及關子嶺溫泉美食節等，創新臺南旅遊模式，吸引國內外旅客參與。

3.臺南特色主題旅遊：

結合觀光文化、產業特色、精緻旅宿及美食饗宴等主題，針對不同旅遊族群，規劃不同之套裝旅遊路線，如宗教觀光、鄉村旅遊、生態旅遊、登山步道四季遊，並利用本市生態、歷史、文化、觀光等元素之水域，發展水域遊憩觀光，讓遊客體驗臺南多元的真善美。並結合活動周邊旅遊資源規劃在地風土旅行推薦遊程，鼓勵旅行社結合觀光產業推出旅遊套裝行程商品，並利用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。

4.加強國內行銷推廣：

積極參加國內重要旅展，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。發行臺南觀光雙月刊及旅行臺南主題文宣摺頁，提供多元的旅遊資訊；並配合低碳城市，逐年降低紙本印製量，利用網路資訊平臺、APP 應用程式、FB 粉絲團及 QR-CODE 等資訊科技，提供無紙化的旅遊服務，落實低碳旅遊。藉由多面向之行銷手法形塑本市觀光旅遊特色，奠定本市旅遊品牌優勢，提升本市旅遊市場競爭力。

5.國際遊客行銷推廣：

持續爭取國際直航定期或包機航班，提升國際直航航班搭乘率，藉以持續增加國際遊客客源。並整合旅行業、旅宿業、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，提升臺南國際知名度。於國外媒體、重要場站（機場）、旅行社、航空公司等管道刊登臺南形象廣告、包裝旅遊產品，藉以吸引國際遊客。透過參與國際組織，接待國際媒體採訪、踩線團等活動，行銷臺南旅遊特色。

6.臺南特色物產通路建置推廣：

整合大臺南地區特色物產資源，建置特色物產通路及網路銷售平臺。透過通路推廣，強化在地優質商品，進而形塑臺南特色物產品牌形象，促使本市的特色物產行銷到全國，成為國內外旅客購物及贈禮之首選，並進一步讓全國聚焦臺南，吸引更多人潮來臺南觀光消費，帶動觀光相關產業成長。

(四)提升為民服務品質與內部效率：（行政效率面向）

- 1.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%。
- 2.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%。
- 3.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。
- 4.健全採購內控制度，提升採購品質。

二、共同性目標：

(一)提升人力資源素質，落實終身學習觀念：（組織學習面向）

強化本局同仁終身學習觀念，鼓勵參與學習，增進新知能，並以本局同仁終身學習年平均數作為達成本目標之指標，設定本局同仁每年學習時數平均應達 40 小時以上且數位學習時數平均達 5 小時以上。

(二)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，每年經常門預算數執行率達 95%，資本門預算數執行率達 90%。