

# 臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(112 年度至 115 年度)

## 目 錄

壹、使命及願景	P1
貳、施政重點	P1
參、關鍵策略目標（含共同性目標）	P2
肆、未來四年重要計畫	P5

# 臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(112 年度至 115 年度)

## 壹、使命及願景

觀光旅遊是臺南市的重點產業，因此，行銷臺南，讓市民藉由觀光客的引入獲得收益，感受觀光產業帶來的幸福經濟，並將「臺南觀光品牌」行銷國內外，是市政的重要方向，也是觀光旅遊局肩負的使命。未來觀光旅遊局將秉持既定目標，持續深耕臺南觀光，厚植觀光產業實力，營造友善好遊環境，對外繼續擦亮臺南品牌，引領臺南成為觀光潮流，成功將臺南打造成四宜(宜居、宜就業、宜育幼、宜養老)且吸引國內外遊客一來再來的觀光首選城市。

## 貳、施政重點

- 一、 深化臺南觀光品牌形象：結合本市觀光產業，積極參加國內重要旅展，推廣臺南觀光。善用話題、活動、吉祥物推廣、名人代言及多元整合行銷方案等，強化城市行銷。藉由觀光文宣摺頁、媒體踩線、獎勵旅遊、數位及社群媒體行銷等多樣方式，深化臺南觀光品牌意象，提升旅遊人次、再造訪意願與觀光效益。
- 二、 打造特色優質旅宿產業：建立臺南特有旅宿品牌優勢，落實旅宿業輔導與管理，推動旅館與民宿品質提升，鼓勵旅宿業者參與中央與地方之評鑑與認證，增加本市旅宿品牌能見度，推展雙城及府城歷史街區特色旅宿，帶動本市旅宿質量升級，提升旅宿產業整體競爭力，提供遊客安心優質住宿環境。
- 三、 觀光活動推廣及主題旅遊商品行銷：整合中央與地方資源，結合季節、景點及在地特色，推出全年城市行銷，辦理觀光活動，展現城市亮點，帶動地方觀光與產業發展。規劃多元特色主題旅遊，結合活動週邊資源推出在地小旅行，並鼓勵旅行社結合在地觀光產業推出旅遊套裝商品；輔導旅遊產業數位轉型，串接國際訂房平臺、電商平臺、

OTA 等，提升觀光經濟效益。

- 四、觀光產業招商活化與管理：整合觀光資源及產業需求，營造優質觀光投資條件，藉由民間資源挹注與活力，促進觀光資源永續發展運用，並持續強化輔導及管理，帶動觀光產業整體發展。
- 五、臺南溫泉旅遊地品牌：善用本市溫泉資源優勢，提升溫泉遊憩設施品質，優化經營溫泉取供事業，活絡溫泉產業，持續推動溫泉高值化商品，發揮溫泉地最大觀光效益，促進溫泉產業永續發展。持續推廣溫泉美食節活動，強化關子嶺名湯地位，打造臺南溫泉旅遊地品牌。
- 六、強化臺南美食觀光第一品牌形象：持續舉辦臺南美食節系列活動，輔導餐飲業者參加國際美食評鑑，與國際美食制度接軌，強化優質美食觀光第一品牌形象。結合節慶、旅遊行程及行銷活動，推廣美食伴手禮，運用社群網路與智慧科技，輔導業者拓展商務通路，展現臺南美食多元樣貌。
- 七、建構智慧友善好遊環境：提升旅遊服務中心服務質量、推動觀光公車便利行及城市散步導覽遊程、提供多國語言服務、優化問路店服務量能。推展智慧觀光服務，規劃完善多語之旅遊資訊平臺，建立本市觀光大數據，運用智能分析有效推展觀光，全面建構智慧友善好遊環境。
- 八、觀光亮點規劃建設及景區服務品質提升：持續辦理主題遊憩軸帶整體規劃建設、優化旅遊環境及打造觀光亮點建設。辦理轄管景區與景點設施及友善旅遊空間改善工程、強化轄管景區及景點環境維護管理、營造轄管登山步道服務機能，提升觀光景區體驗機能及環境服務品質。
- 九、積極布局國際旅遊市場：開發日韓港澳及東南亞旅客新市場，經營社群網路，以開拓城市知名度，參加國際主要客源城市所舉辦之推介會、旅展等，並積極於主力城市增加臺南曝光管道，強化臺南觀光品牌之國際知名度。國境開放之際，推出送客活動方案，拓展國際客源。另提升本市國際遊客接待服務能力與水準，優化遊客旅遊體驗，營造國際友善旅遊環境，使在地旅遊產業接軌國際。
- 十、2024 臺灣燈會在臺南：爭取籌辦 2024 年臺灣燈會在臺南，為臺南建城 400 年暖身，吸引國內外遊客到訪，帶動旅宿與城市消費，提升觀光產值。

## 參、關鍵策略目標（含共同性目標）

### 一、關鍵策略目標：

#### （一）加強觀光旅遊行銷：

1. 舉辦觀光節慶活動：以本市豐富多元觀光資源為元素，結合公私部門資源，配合季節，辦理特色觀光節慶活動，營造四季旅遊意象，如春夏季雙埤春節走春活動、梅嶺賞螢季、五月音樂季、新營甜蜜節、虎頭埤阿勃勒花季、臺南High一夏(包括七股海鮮節、臺南夏日音樂節等)、秋冬季森山市集、臺南城市音樂節、耶誕點燈、德元埤荷蘭村風車節、葫蘆埤童趣節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，成功集客到臺南。
2. 推廣臺南特色主題旅遊：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，規劃專屬套裝旅遊路線，如休閒農業及生態旅遊、城市博物館、軍事遺跡、親子旅遊、寵物友善等主題遊程，提供遊客精緻、深度、在地的旅遊體驗；結合水域遊憩資源，發展多元化水域遊憩體驗活動，讓遊客體驗臺南埤塘水域之美。推廣 眾神之都宗教主題觀光，持續維護與充實宗教藝術導覽資料庫，整合本市年度宗教文化觀光活動，吸引旅客造訪。結合活動周邊資源規劃在地小旅行，鼓勵旅行社結合觀光產業與活動，推出旅遊套裝商品，並利用各式宣傳通路加強行銷，提升觀光經濟效益。

3. 多元國內行銷推廣：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旅遊商品，推廣臺南觀光。善用話題、活動、吉祥物、名人代言及多元整合行銷方案等，強化城市行銷。舉辦媒體、部落客及旅行社踩線、獎勵旅遊等，協助觀光產業行銷；發展遊戲觀光推動城市行銷。製作旅行臺南主題文宣摺頁，提供多元的旅遊資訊；利用網路資訊平臺、FB粉絲團、IG、Twitter及QR-CODE、AR、GPS等數位行銷方式，提供無紙化的旅遊服務，落實低碳旅遊。藉由多元行銷方式，強化臺南觀光旅遊品牌特色與優勢，提升旅遊市場競爭力。
4. 持續推動臺南城市散步遊程：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」及「南區鹽埕散步路線」散步路線導覽服務，並持續推出新興導覽解說路線，讓遊客體驗臺南歷史文化之美。辦理觀光導覽摺頁改版、加強導覽解說員訓練，提升服務品質，強化遊客重遊意願，並落實低碳永續旅遊。
5. 積極布局國際旅遊市場：於日韓港澳及新南向等主要客源市場，整合旅行業、旅宿業、美食伴手禮、農特產及觀光工廠等業者，參與重點旅展或推介會等，並積極於主力城市增加臺南曝光管道，以強化臺南觀光品牌形象之國際知名度，針對自由行旅客，積極媒合國際指標性媒體報導，提高城市能見度與品牌形象；並善用國際社群媒體行銷，提高網路聲量、口碑傳播及國際電視與平面媒體見刊率。針對團客規劃具在地特色之創新遊程產品，提升各國旅行社送客意願。提升國際遊客接待服務能力與水準，優化遊客旅遊體驗，營造國際友善旅遊環境，使在地旅遊產業接軌國際，讓臺南成為觀光客首選的城市。
6. 2024 臺灣燈會在臺南：就 2024 臺南 400 年之行銷，籌劃爭取 2024 臺灣燈會在臺南，於 111 年爭取得臺灣燈會 2024 主辦城市權後，分 2 年期(112-113 年)進行總策劃執行委託專業服務案，並據以執行 2024 臺灣燈會各項工作計畫。透過燈會打亮臺南，城市行銷再升級，提升整體觀光效益。

## (二) 打造優質旅遊環境：

1. 觀光產業招商活化與管理：盤點觀光需求，加強基礎設施建置，營造優質觀光投資環境，針對觀光發展潛力地區及轄管景點設施，審慎評估引入民間資源，採用促參、委託經營管理或標租等適當方式招商，如福爾摩沙遊艇酒店BOT案、虎頭埤湖濱旅館BOT案、漁市場促參案、臺南運河遊河BOT案、南區喜樹灣裡市地重劃案觀光發展特定區合作開發案及臺南市南區黃金海岸方舟地下室短期出租案、安平遊憩碼頭建築物二樓飲食店空間短期出租案、葫蘆埤自然公園二樓餐廳出租案及雙春濱

海遊憩區委託經營管理案等轄管景區的委託經營或標租案等。後續並持續輔導與管理，藉由民間資源挹注，減低公帑支出，強化觀光資源永續運用，促進本市觀光產業發展。

2. 建構智慧友善好遊環境：「旅遊便利行」，以遊客體驗出發，持續輔導旅遊產業數位轉型，打造電商通路與智慧旅遊服務，滿足遊客旅行前中後的需求；「資訊無障礙」，建置完善智慧觀光服務系統平臺，加強更新與維護臺南觀光旅遊多語版網站、提升問路店服務質量等；「服務再升級」，提升旅遊服務中心質量，提供走動式旅遊服務、24 小時線上旅遊諮詢、多語旅遊服務及加強第一線觀光接待人員外語培訓等，開設創新旅遊服務功能；建立本市觀光大數據平臺，運用智能分析有效推展觀光，全面建構智慧友善好遊環境。
3. 打造觀光亮點規劃建設：持續加強觀光主題遊憩軸帶整體規劃建設，運用景「點」串聯升級成軸帶「線」，後交織成全「面」空間整合，建構具體建設計畫，推動「跨區旅遊廊帶串聯，如：「重點景區遊憩廊帶計畫-黃金海岸。海洋新樂園」，完善觀光基礎服務設施、優化旅遊環境及厚植景區觀光能量，打造區域旅遊品牌亮點建設。
4. 觀光景區服務品質提升：檢視相關景區設施，強化轄管景區及景點環境維護管理，持續進行環境改造與設施修繕、綠美化維護、完善導覽指標系統、優化登山步道設施與服務機能、營造遊客優質休閒空間，提升觀光景區體驗機能、環境服務品質及品牌形象塑造。
5. 打造虎頭埤風景區為觀光新亮點：臺灣第一水庫軟硬體再升級，打造成為臺南山區後花園，共同拉抬山區觀光發展並維持百年勝景名號。短期：遊客日增，透過環境優化、媒體行銷、活動行銷、票務行銷推廣活躍景區；中期：提昇虎頭埤風景區遊憩品質及周邊環境設施；長期：虎頭埤風景區旅遊環境改造升級，並串聯山區觀光共同行銷地方觀光，創造旅遊人潮。

### （三）提升產業服務品質：

1. 形塑特色優質旅宿及觀光遊樂業：鼓勵及輔導本市旅館及民宿業者積極參與星級旅館評鑑與好客民宿認證，辦理本市優質旅宿評鑑，強化旅宿經營體質，並提供消費者優質旅宿選擇，提升本市旅宿經營附加價值及創造特色品牌。協助雙城觀光地區及府城歷史街區發展特色旅宿產業並辦理民宿經營公約評鑑，推動本市旅宿質量提升。輔導本市觀光產業升級，落實旅宿業及觀光遊樂業輔導與管理，打造優質安全旅遊環境，維護遊客權益。
2. 臺南溫泉旅遊地品牌：善用全國唯一獨特溫泉優勢，持續輔導合法溫泉業者取得溫泉標章，優化經營溫泉取供事業，推廣溫泉高值多元運用；於「溫泉高值利用供給及品牌授權計畫」基礎下，對溫泉水源及商品製程建立完善管控制度，推動「臺南溫泉證明標章」商標機制，強化臺南溫泉品牌形象及知名度，引入產學輔導促進優良廠商投產，提升溫泉旅遊地整體經濟效益，促進溫泉產業永續發展。持續推廣溫泉美食節活動，強化關子嶺名湯地位，打造臺南溫泉旅遊地品牌。
3. 強化臺南美食觀光第一品牌形象：持續舉辦臺南美食節系列活動，深化臺南美食文化，發展美食旅遊示範，與產地結合吸引美食旅遊族群並擴大產地消費。輔導美食

伴手禮業者參加國內外展覽行銷活動，利用社群網路與智慧科技，協助業者拓展品牌知名度、開發市場與經營模式，藉由推廣美食伴手禮產業，進而帶動旅遊周邊相關產業發展。鼓勵輔導本市餐飲業者參加國際美食評鑑，與國際美食制度接軌，營造優質美食之都形象及特色。

(四) 提升為民服務品質與內部效率：

1. 民眾陳情案件落實管考：落實控管民眾陳情案件處理品質與時效，預計依 7 個工作天時限辦結，答覆率達 80%。
2. 提升為民服務案件電話服務績效：辦理同仁電話禮貌研習，並於平日加強電話禮貌測試，提升為民服務案件電話服務品質，本府研考會每年電話禮貌測試及格率達 85%。
3. 持續督導公文辦理績效：加強查核公文管理系統公文辦理進度，針對逾期者加強稽催並納入考績評核，同時提報局務會議檢討，預計使公文處理平均天數為 2 天以內。
4. 健全採購制度提升品質：平時提供同仁採購相關法令及資訊，提升同仁採購業務專業知能，每年至少辦理 1 次內部稽核作業，加強內控機制。

二、共同性目標：

(一) 提升人力資源素質，落實終身學習觀念：

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 20 小時以上，其中 10 小時必須完成當前政府重大政策、環境教育及民主治理價值等課程，並以數位學習為優先，其餘 10 小時自行選讀與業務相關之課程。

(二) 提高預算執行力：

有效運用年度分配預算，提高預算執行效率，並擷節各項支出，每年歲出預算執行率達 90% 以上，而歲入預算執行率達 90% 以上。

**肆、未來四年重要計畫**

關鍵策略目標	重要計畫項目		計畫期程
(一) 加強觀光旅遊行銷	1	舉辦觀光節慶活動	112-115
	2	推廣臺南特色主題旅遊	112-115
	3	多元國內行銷推廣	112-115
	4	持續推動臺南城市散步遊程	112-115

關鍵策略目標	重要計畫項目		計畫期程
	5	積極布局國際旅遊市場	112-115
	6	2024 臺灣燈會在臺南	112-113
(二) 打造優質旅遊環境	1	觀光產業招商活化與管理	112-115
	2	建構智慧友善好遊環境	112-115
	3	打造觀光亮點規劃建設	112-115
	4	觀光景區服務品質提升	112-115
	5	打造虎頭埤風景區為觀光新亮點	112-115
(三) 提升產業服務品質	1	形塑特色優質旅宿及觀光遊樂業	112-115
	2	臺南溫泉旅遊地品牌	112-115
	3	強化臺南美食觀光第一品牌形象	112-115
(四) 提升為民服務品質與內部效率	1	民眾陳情案件落實管考	112-115
	2	提升為民服務案件電話服務績效	112-115
	3	持續督導公文辦理績效	112-115
	4	健全採購制度提升品質	112-115