

臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(113 年度至 116 年度)

目 錄

壹、使命及願景.....	P46
貳、施政重點.....	P46
參、關鍵策略目標（含共同性目標）.....	P47
肆、未來四年重要計畫.....	P50

臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(113 年度至 116 年度)

壹、使命及願景

觀光旅遊是臺南市的重點產業，也是市政的重要方向，因此，將「臺南觀光品牌」行銷國內外，讓市民感受觀光產業帶來的幸福經濟，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，營造智慧友善、永續旅遊環境，引領臺南成為觀光潮流，打造臺南旅遊地品牌，讓臺南成為國內外觀光客首選城市。

貳、施政重點

- 一、強化臺南觀光品牌：結合本市觀光產業，積極參加國內重要旅展，推廣臺南觀光。導入永續旅遊觀念，檢視本市旅遊環境、制定永續旅遊相關政策。善用話題、節慶、活動、吉祥物、名人代言及多元整合行銷策略等，強化城市行銷。藉由文宣圖卡、媒體踩線、獎勵旅遊、電子文宣、多媒體數位行銷等方式，強化臺南旅遊城市形象，打造臺南觀光品牌。
- 二、發展特色優質觀光產業：落實旅宿業及觀光遊樂業輔導與管理，推動旅館與民宿品質提升，鼓勵業者取得相關評鑑與認證，增加本市旅宿品牌能見度，協助雙城及歷史街區發展特色旅宿，推動觀光產業質量升級，強化旅宿產業整體競爭力，打造優質旅遊與住宿環境。
- 三、觀光活動與主題旅遊推廣：整合中央與地方資源，結合季節、景點及在地特色，辦理特色觀光活動，進行全年城市行銷，展現城市魅力，吸引遊客造訪。規劃多元主題旅遊，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，提升觀光經濟產值。

- 四、觀光產業招商活化：營造良好觀光投資條件，吸引民間資源挹注，活化整體觀光資源及產業，並強化管理輔導機制，整合觀光資源及強化觀光景區品牌，促進觀光產業永續發展運用。
- 五、打造臺南溫泉旅遊品牌：善用及開發本市溫泉資源，經營溫泉取供事業，提升溫泉遊憩設施品質，活絡溫泉產業，辦理溫泉美食節活動，強化關子嶺名湯地位，研發推廣溫泉高質化商品，深化臺南溫泉品牌。
- 六、強化臺南美食之都品牌形象：持續舉辦臺南美食節系列活動，鼓勵餐飲業者參加國際美食評鑑，深化臺南優質美食形象。開發美食特色遊程，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，展現臺南美食之都多元風貌。
- 七、打造智慧友善觀光環境：強化旅遊服務中心服務質量、推動觀光公車便利行及城市散步遊程、提供多國語言服務、強化問路店服務質與量。推展智慧觀光服務，規劃多語服務平臺，善用大數據分析，有效推展觀光，打造智慧友善觀光環境。
- 八、觀光亮點軸帶規劃建設：持續辦理跨區旅遊廊帶規劃，打造特色旅遊軸帶與遊憩亮點建設，提升整體旅遊環境，形塑城市特色新形象。
- 九、觀光景區風貌活化：推動轄管景區與景點縫合及修繕維護工程，提升景區設施及轄管登山步道服務體驗機能，強化景點管理，打造友善安全旅遊環境。
- 十、打造臺南旅遊目的地國際品牌：開發日韓港澳及東南亞旅客新市場，經營社群網路，提升臺南城市品牌曝光度。參加國際主要目標城市之推介會、旅展等，投放國際形象廣告，運用 KOL 行銷策略提升臺南旅遊國際聲量，強化臺南觀光品牌之國際知名度。推出送客獎勵活動，拓展國際客源，爭取疫後國際觀光商機。提升國際遊客接待服務能量，打造國際友善旅遊環境。
- 十一、2024 臺灣燈會在臺南：以「龍耀臺南」為主題，規劃高鐵及安平燈區，並將結合臺南既有知名燈會，進行國內外城市整體行銷，以燈會打亮臺南，提升臺南國際知名度，創造整體觀光加值效益。

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. 多元觀光節慶活動：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、臺南夏日音樂節、七股海鮮節、臺南城市音樂節、聖誕點燈、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，展現城市魅力特色，吸引國內外旅客參與，成功集客到臺南。
2. 推廣特色主題旅遊：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，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。整合年度宗教文化觀光活動，持續維護與充實宗教藝術導覽資料庫，推廣眾神之都宗教主題觀光。推出獎勵旅遊方案引客臺南，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. 加強國內行銷推廣：與觀光相關產業結合，積極參加國內重要旅展，策劃臺南特色主題館，推廣臺南觀光。製作臺南主題文宣摺頁，提供多元的旅遊資訊；善用話題、活動、吉祥物、名人代言及多元方式整合行銷，並舉辦媒體、部落客及旅行社踩線、獎勵旅遊等，強化城市行銷。檢視本市旅遊環境、制定永續旅遊相關政策，善用網路資訊平臺、FB粉絲團、IG、Twitter及QR-CODE、AR、GPS等數位行銷，藉由多面向行銷手法，形塑本市旅遊品牌魅力。
4. 推動臺南城市散步遊程：規劃「府城歷史散步」、「老屋，老店，老生活！」、「五條港舊城漫遊」、「鹽水月津港漫遊」、「關子嶺溫泉鄉散步」、「關子嶺親子路線」、「府城藝文巷街趣」、「安平獅響曲」、「老街 543」、「安平運河南岸」、「臺灣第一鹽」等散步遊程，並持續推出新興特色導覽解說路線，讓遊客體驗臺南歷史文化之美。加強導覽解說員訓練，提升整體服務品質，提高遊客重遊意願。
5. 打造臺南旅遊目的地國際品牌：於日韓港澳新馬越泰等主要客源市場，整合觀光相關產業，參加重點旅展或推介會，於國際重要交通節點投入國際形象廣告，提高城市能見度與國際品牌形象；善用國際社群媒體行銷與國際媒體操作，與KOL合作，提高網路聲量、口碑傳播及國際媒體見刊率。規劃創新遊程產品，研擬國際旅客獎勵方案，提升各國旅行社送客意願。針對觀光產業進行人才培訓，輔導業者提升國際遊客接待服務能量，打造國際友善旅遊環境，與海陸空業者洽談合作拓展多元運具，讓臺南成為觀光客首選的旅遊城市。
6. 2024 臺灣燈會在臺南：以「龍耀臺南」為主題，規劃高鐵及安平燈區，並將結合臺南既有知名燈會，包括月津港燈節、龍崎光節、府城燈會等，進行國內外城市整體行銷，以燈會打亮臺南，提升臺南國際知名度，吸引國內外遊客到訪，帶動旅宿與城市消費，創造整體觀光加值效益。

（二）打造優質旅遊環境：

1. 觀光產業招商活化：營造良好觀光投資條件，針對觀光發展潛力地區及轄管景點設施，審慎評估引進民間資源挹注，採用促參、委託經營管理或標租等適當方式招商，如虎頭埤湖濱旅館BOT案、漁市場促參案、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、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。透過民間資源挹注減少公帑支出，藉由持續輔導與管理，促進本市觀光產業永續發展運用。
2. 打造智慧友善觀光環境：「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，滿足遊客旅行的各種需求；「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」，提升旅遊服務中心能量，提供走動式旅遊服務、24 小時線上旅遊諮詢、多語旅遊諮詢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，

全面打造智慧友善觀光環境。

3. 跨區旅遊廊帶規劃建設：串聯特色景點，運用點、線、面空間整合，持續加強觀光主題遊憩廊帶整體規劃建設，打造觀光亮點建設，如「觀光前瞻建設計畫」-虎頭埤環景生態遊憩設施、親子環教生態館景觀改善工程及關子嶺溫泉區觀光軸帶環境營造工程等，提升整體旅遊環境，形塑城市特色魅力新形象。
4. 觀光景區風貌活化：持續進行景區設施強化及服務改善，營造遊客優質休閒空間，強化環境維護管理，強化登山步道設施與服務機能、綠美化維護、更新導覽指標系統，提升觀光景區體驗機能、打造友善安全旅遊環境，塑造景區品牌形象。
5. 重啟虎頭埤觀光新風華：持續強化設施環境，提昇旅遊服務品質，充實觀光活動內涵，有效帶動行銷宣傳，打造臺灣第一水庫品牌，重塑南瀛八景之首榮光。短期：遊客日增，透過環境升級及多元行銷推廣，提昇景區知名度；中期：提昇虎頭埤風景區遊憩品質及周邊環境設施，建構永續、生態的觀光旅遊環境；長期：虎頭埤風景區旅遊環境持續改造升級，並串聯山區觀光共同行銷，打造虎頭埤風景區為山區觀光軸帶門戶。

（三）提升產業服務品質：

1. 提升旅宿及觀光遊樂業質量：輔導及鼓勵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，辦理優質旅宿評鑑、民宿經營公約評鑑、合法房間標章，強化旅宿經營體質，提升旅宿經營附加價值、品牌形象及旅宿質量，以提供消費者多元且優質的住宿環境。推動本市觀光產業升級，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. 打造臺南溫泉旅遊品牌：善用本市獨特溫泉優勢，經營溫泉取供事業，持續輔導合法溫泉業者取得溫泉標章；於「溫泉高值利用供給及品牌授權計畫」基礎下，高值化且多元運用溫泉資源，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，提升臺南溫泉品牌形象及知名度，聯合學界及產業界輔導促進優良廠商投產，增加溫泉整體經濟效益，促使溫泉產業永續發展。持續推廣溫泉美食節活動，強化關子嶺名湯地位，形塑臺南溫泉品牌形象。
3. 強化臺南美食之都品牌形象：持續舉辦臺南美食節系列活動，強化臺南美食文化，開發美食特色遊程，與產地結合吸引美食旅遊族群並擴大產地消費。攜手美食伴手禮業者參加國內外展覽活動，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。鼓勵輔導本市餐飲業者參加國際美食評鑑，展現臺南美食之都多元風貌。

（四）提升為民服務品質與內部效率：

1. 加強民眾陳情案件管考：提升民眾陳情案件處理質量，重視時效，預計依 7 個工作天時限辦理完畢，答覆率達 80%。
2. 提升為民服務案件電話服務績效：持續利用局務會議提醒同仁注意電話禮貌，提供電話接聽SOP，同時加強進行電話禮貌測試，提升為民服務案件電話服務品質，本府電話禮貌測試及格率達 85%。
3. 提升公文績效：落實專人查核公文管理系統公文辦理進度，針對逾期公文加強稽催，

並將同仁及主管公文績效納入年終考績評核，預計公文處理速度平均天數為 2 天以內。

4. 健全採購制度保障採購品質：隨時注意提供同仁最新採購法令及資訊，提升同仁採購業務專業知能，每年辦理內部稽核作業至少1次，落實機關內控機制。

二、共同性目標：

（一）提升人力資源素質，落實終身學習觀念：

強化本局同仁專業職能，提升新知，型塑組織學習文化，落實終身學習觀念，以同仁終身學習年平均時數作為達成本目標之指標。設定本局同仁每年學習時數聚焦於業務相關之學習活動應達 20 小時以上，其中 10 小時必須完成當前政府重大政策、法定訓練、環境教育及民主治理價值等課程。

（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，並擲節各項支出，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	多元觀光節慶活動	113-116
	2	推廣特色主題旅遊	113-116
	3	加強國內行銷推廣	113-116
	4	推動臺南城市散步遊程	113-116
	5	打造臺南旅遊目的地國際品牌	113-116
	6	2024 臺灣燈會在臺南	113
（二）打造優質旅遊環境	1	觀光產業招商活化	113-116
	2	打造智慧友善觀光環境	113-116
	3	跨區旅遊廊帶規劃建設	113-116
	4	觀光景區風貌活化	113-116
	5	重啟虎頭埤觀光新風華	113-116
（三）提升產業服務品質	1	提升旅宿及觀光遊樂業質量	113-116
	2	打造臺南溫泉旅遊品牌	113-116

關鍵策略目標	重要計畫項目		計畫期程
	3	強化臺南美食之都品牌形象	113-116
(四) 提升為民服務品質與內部效率	1	加強民眾陳情案件管考	113-116
	2	提升為民服務案件電話服務績效	113-116
	3	提升公文績效	113-116
	4	健全採購制度保障採購品質	113-116