

# 臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(114 年度至 117 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

(114 年度至 117 年度)

## 壹、使命及願景

觀光旅遊是臺南市施政的核心重點之一。觀光旅遊局肩負著推廣「臺南觀光品牌」的使命，讓市民感受觀光產業帶來的經濟效益與幸福成果。未來，我們將持續深耕臺南觀光，強化觀光產業的競爭力，並致力於打造智慧且友善的永續旅遊環境，建立臺南獨特的旅遊目的地品牌，成為國內外觀光客的首選城市。

## 貳、施政重點

- 一、打造臺南旅遊品牌形象：舉辦多元化特色觀光活動和策劃各類主題旅遊，展現城市亮點，塑造獨特而富有吸引力的旅遊形象；整合觀光產業資源，積極參與各大旅展進行宣傳推廣，並運用創意行銷及各式整合宣傳策略，提升臺南觀光知名度，打造獨特且具競爭力的臺南旅遊品牌。
- 二、推動永續優質觀光產業：加強觀光遊樂業與旅宿業專業化的輔導與管理，鼓勵業者落實永續行動並獲得相關評鑑與認證，強化旅館與民宿的品質與整體競爭力，提升本市旅宿品牌能見度，促進整體升級與永續發展，創造觀光產業新價值。
- 三、促進觀光產業投資與活化：盤點觀光產業需求，積極打造優質的投資環境，採用促參、委外或標租等適當方式招商，吸引民間資源投入，並持續督導與管理，活化觀光產業，提升整體競爭力與發展。
- 四、打造永續溫泉旅遊品牌：善用及開發本市優勢的溫泉資源，全面掌握溫泉利用情形，專業經營溫泉取供事業，致力提升溫泉遊憩設施品質，積極推動溫泉高值化商品之研發，提升溫泉地觀光效益，持續舉辦溫泉美食節活動，建立關子嶺及龜丹名湯地位，

強化臺南溫泉旅遊地品牌意象。

- 五、**打造臺南美食之都品牌**：鼓勵餐飲業者爭取國際美食評鑑認證，與國際美食制度接軌，展現臺南美食國際實力。結合業者推廣美食伴手禮，運用智慧科技與社群網路，鼓勵業者拓展商務通路，舉辦臺南特色美食系列活動，打造特色美食遊程，展現臺南美食博物館多元魅力。
- 六、**建構友善智慧旅遊環境**：推動旅服中心服務質量再升級、提升問路店服務能量，推出城市散步導覽服務、推動觀光公車旅遊便利行、提供多語旅遊服務平臺，推動智慧觀光新體驗，全面建構友善智慧之旅遊環境。
- 七、**觀光亮點軸帶及區域旅遊品牌建設**：盤點並整合觀光資源，持續推動跨區旅遊廊帶規劃，營造特色的旅遊環境，整備主題旅遊廊帶，打造跨區亮點軸帶建設，塑造區域旅遊品牌，帶動整體環境升級，展現城市新魅力。
- 八、**提升觀光景區遊憩品質**：活化觀光景區風貌，持續推動轄管景區景點設施維護及更新，營造良好遊憩環境，提升旅遊景點設施服務品質，優化遊客旅遊體驗，打造安全友善遊憩環境。
- 九、**打造國際品牌旅遊目的地**：強化國際宣傳，開發旅客新市場，參加國際目標城市旅展及推介會，藉由投放國際形象廣告、多元創意行銷等策略，提升臺南城市品牌曝光度。推出送客獎勵計畫，積極爭取國際客源及商機。提升國際旅客接待服務量能，建構國際友善旅遊環境，打造臺南為國際品牌旅遊目的地。

## 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. **觀光活動與主題旅遊推廣**：以本市豐富觀光資源為基礎，整合中央與地方資源，並配合季節，舉辦特色觀光活動，進行全年城市行銷，如春夏季雙埤春節活動、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、德元埤景區行銷活動、葫蘆埤景區行銷活動及關子嶺溫泉美食節、埤塘觀光集客體驗活動等，展現城市魅力，規劃各式主題旅遊與在地風土遊程，提供遊客專屬、精緻、深度、在地的旅遊體驗，並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，提升整體觀光效益。
2. **多元國內觀光行銷宣傳**：積極參加國內重要旅展，聯合本市觀光相關產業，策劃臺南主題館，推展臺南觀光。舉辦媒體、部落客及旅行社踩線，並善用話題、活動、吉祥物、名人代言及多元整合行銷方式，強化整體觀光行銷宣傳；製作臺南主題文宣摺頁，提供豐富多樣的旅遊資訊，並充分利用網路資訊平臺、FB粉絲團、IG、Twitter以及QR-CODE、AR、GPS等數位行銷手法，以多面向的行銷策略，塑造本市旅遊品牌的獨特魅力，成功引客到臺南。
3. **推動城市散步導覽遊程**：推動臺南城市散步導覽遊程，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」、「安平獅饗曲」、「老街 543」、「安平運河南岸」、「臺灣第一鹽」、「新營甜糖文化漫遊」、「來去走讀A贏」、「尋覓.探索神秘蔴荳港」、「永康大灣聚落散步路線」、「鹽水悠遊行導覽旅遊路線」、「新化大目降文化園區巡禮」及「台南杏源珈琲深度文化走讀」等散步遊程宣傳行銷；並加強導覽解說員訓練，持續推出新興特色導覽路線，強化整體導覽服務品質，讓遊客深度體驗臺南歷史文化之美，提高遊客重遊意願。

4. 打造國際品牌旅遊目的地：開發日韓港澳新馬越泰等目標客源市場，整合觀光相關產業，參加國際目標城市旅展或推介會，投放國際形象廣告，提升城市曝光度與建立國際品牌形象；藉由國際社群媒體行銷與國際媒體操作，並善用KOL行銷策略，提高網路聲量、口碑傳播及國際媒體見刊率。推出創新遊程產品，規劃國際旅客獎勵方案，增加國際觀光吸引力。加強觀光產業人才培訓，輔導業者提升國際旅客接待服務能量，建構國際友善旅遊環境，拓展海陸空多元運具，打造臺南成為觀光客首選旅遊目的地。

## (二) 打造優質旅遊環境：

1. 促進觀光產業投資與活化：盤點觀光產業需求，提供優質投資環境，針對觀光發展潛力地區或轄管設施景點，採用促參、委託經營管理或標租等適當方式招商，吸引民間資源投入，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觀光發展特定區合作開發案、虎頭埤纜車BOT案及臺南市南區黃金海岸方舟地下室短期出租案、葫蘆埤自然公園一樓展售館部分空間出租案及安平遊憩碼頭建築物一、二樓飲食店空間短期出租案等轄管景區的委託經營或標租案等，並透過持續管理與積極輔導，公私合力打造良好觀光遊憩環境，提升本市觀光產業競爭力與永續經營。
2. 建構友善智慧旅遊環境：「服務再升級」，強化旅遊服務中心能量，推動走動式服務、24小時線上旅遊諮詢、建立多語諮詢服務及強化第一線觀光接待人員外語培訓等，打造創新旅遊服務功能；「旅遊便利行」，以遊客體驗為核心，輔導旅遊產業數位轉型，提供智慧旅遊服務，滿足遊客需求；「資訊無障礙」，打造資訊無障礙的智慧觀光服務系統平臺，全面提升臺南觀光旅遊多語版網站的更新與維護，加強問路店的服務質量；建立本市觀光大數據平臺，運用智能分析有效推展觀光，全面建構友善智慧的旅遊環境。
3. 觀光亮點軸帶及區域旅遊品牌建設：盤點並整合觀光資源，持續推動跨區旅遊廊帶規劃，打造特色旅遊軸帶與遊憩亮點建設，如「重要廊帶亮點營造計畫-水映南瀛」，透過主題旅遊廊帶的整備和跨區亮點建設，提升整體觀光遊憩環境與品質，形塑區域旅遊品牌，展現城市新魅力，帶動觀光環境全面升級。
4. 提升觀光景區遊憩品質：強化轄管景區景點設施與服務機能、導覽指標系統及環境綠美化維護，活化觀光景區風貌，打造遊客優質休憩空間，持續推動設施修繕維護更新及景區縫合，營造安全友善旅遊環境，提升旅遊景點設施服務品質，優化遊客旅遊體驗。
5. 強化轄管景區特色打造觀光新亮點：運用各轄管景區(如虎頭埤、葫蘆埤、德元埤

及雙春、安平遊憩碼頭、龜丹泡腳池等)自然景觀風貌及資源特色，持續優化整體觀光基礎設施，型塑各景區獨特亮點。並依季節與節慶，串聯各景區、景點及周邊觀光產業進行整合行銷，帶動臺南各旅遊軸帶觀光產業發展。

### (三) 提升產業服務品質：

1. 推動永續優質觀光產業：加強觀光遊樂業與旅宿業專業化輔導與管理，輔導及鼓勵本市旅館及民宿業者落實永續行動，自我提升品質並積極參與星級旅館評鑑與好客民宿遴選，並積極辦理優質旅宿評鑑、民宿經營公約評鑑、合法房間標章等，打造優質安全住宿環境，強化旅宿的品質與整體競爭力，並提升本市觀光產業能見度，促進整體升級與永續發展，創造觀光產業新價值。
2. 打造永續溫泉旅遊品牌：藉由智慧化管理系統，提升溫泉資源分配管理效能，持續輔導合法溫泉業者取得溫泉標章，強化經營溫泉取供事業，推動「臺南溫泉證明標章」商標機制，促進溫泉產業永續發展。持續舉辦溫泉美食節活動，建立關子嶺及龜丹名湯地位，強化臺南溫泉旅遊地永續品牌形象。
3. 打造臺南美食博物館形象：鼓勵餐飲業者爭取國際美食評鑑認證，與國際美食制度接軌，展現臺南美食國際實力。結合美食伴手禮業者，參與國內外展覽活動，推廣本市特色美食伴手禮，並運用智慧科技與社群網路，協助業者拓展品牌知名度及商務通路；辦理臺南美食節系列活動，強化臺南多元美食文化，打造特色美食遊程，與產地結合吸引美食旅遊族群並擴大在地消費，讓遊客深度體驗臺南美食博物館形象的多元魅力。

### (四) 提升為民服務品質與內部效率：

1. 強化陳情案件管考：1999 民眾陳情案件專人負責管考，提升處理質量，預計依 7 個工作天時限辦理完畢，答覆率達 80%。
2. 提升電話服務案件績效：針對測試績效欠佳同仁案例，於局務會議專案檢討，並要求各單位避免相同疏失，提供電話接聽SOP，本府電話禮貌測試及格率達 85%。
3. 確實掌握公文績效：專人查核公文辦理進度，加強稽催逾期公文，並將公文績效納入單位年終考績評核，預計公文處理速度平均天數為 2 天以內。
4. 確保採購品質與績效：提供同仁最新採購法令及資訊，鼓勵同仁參與政府採購專業訓練，精進同仁採購業務專業知能，落實機關內控機制，每年辦理內部稽核作業至少1次。

## 二、共同性目標：

### (一) 提升人力資源素質，落實終身學習觀念：

終身學習是知識經濟時代提高人民素質與強化國家競爭力的關鍵，配合政策推動同仁每人每年學習時數聚焦於業務相關之學習活動，業務相關學習時數應達 20 小時，其中 10 小時必須完成當前政府重大政策、法定訓練及民主治理價值等課程。藉由型塑組織學習文化，期能精進公務人員專業知能，提昇行政效能。

### (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	觀光活動與主題旅遊推廣	114-117
	2	多元國內觀光行銷宣傳	114-117
	3	推動城市散步導覽遊程	114-117
	4	打造國際品牌旅遊目的地	114-117
(二) 打造優質旅遊環境	1	促進觀光產業投資與活化	114-117
	2	建構友善智慧旅遊環境	114-117
	3	觀光亮點軸帶及區域旅遊品牌建設	114-117
	4	提升觀光景區遊憩品質	114-117
	5	強化轄管景區特色打造觀光新亮點	114-117
(三) 提升產業服務品質	1	推動永續優質觀光產業	114-117
	2	打造永續溫泉旅遊品牌	114-117
	3	打造臺南美食博物館形象	114-117
(四) 提升為民服務品質與內部效率	1	強化陳情案件管考	114-117
	2	提升電話服務案件績效	114-117
	3	確實掌握公文績效	114-117
	4	確保採購品質與績效	114-117