

臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(115 年度至 118 年度)

目 錄

壹、使命及願景	P49
貳、施政重點	P49
參、關鍵策略目標（含共同性目標）	P50
肆、未來四年重要計畫	P53

臺南市政府觀光旅遊局中程施政計畫

(115 年度至 118 年度)

壹、使命及願景

觀光旅遊是臺南市的重要產業，也是市政的重點方向之一，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、永續優質旅遊環境，展現臺南獨特旅遊價值，打亮臺南城市觀光品牌，讓臺南成為國內外觀光客首選旅遊目的地。

貳、施政重點

- 一、強化臺南旅遊品牌形象：整合中央與地方資源，推動特色觀光活動及主題遊程，形塑臺南獨特且具吸引力之城市魅力；積極參與國內外各大旅展行銷推廣，並運用多元創意及整合行銷策略，提升臺南能見度及旅遊誘因，持續強化臺南旅遊品牌形象。
- 二、推動優質永續觀光產業：強化旅宿業、觀光遊樂業及露營業者輔導與管理，厚植觀光產業實力；鼓勵業者落實永續行動並取得國內外環保、永續等友善標章及認證，提升產業新價值，促進觀光產業升級與永續發展。
- 三、觀光產業招商活化：盤點觀光產業需求，營造優質觀光環境，吸引民間資源挹注，促進觀光資源有效利用，同時透過專家輔導考核機制，強化觀光產業經營績效，公私協力活化觀光產業，共創臺南觀光繁榮新商機。
- 四、深化溫泉旅遊地品牌：善用本市全國獨特之溫泉資源，結合智慧用水管理系統，有效管理溫泉資源，推動溫泉資源永續利用。持續推廣溫泉高值運用，提升溫泉經濟產值。結合關子嶺泥漿溫泉及龜丹碳酸溫泉，打造「雙泉行銷」品牌；辦理溫泉美食節活動，強化臺南溫泉旅遊形象。

- 五、打造臺南美食首都品牌：鼓勵餐飲業者取得國際級評鑑，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，辦理美食料理、廚藝競賽、美食遊程等亮點活動，引領遊客體驗臺南美食多元魅力，打造臺南美食之都第一品牌。
- 六、建立智慧友善旅遊環境：推動旅遊便利行及優質城市散步導覽，提升問路店服務品質、強化旅服中心服務量能，推動智慧觀光服務、建置多語服務及觀光大數據平臺，全面創造高值友善旅遊體驗與智慧觀光新感受。
- 七、打造區域旅遊品牌亮點建設：盤點整合觀光資源，完善整體遊憩空間規劃，型塑區域特色新風貌，打造旅遊品牌亮點建設，提升整體觀光遊憩環境與品質，帶動觀光環境全面升級。
- 八、活化景區風貌與服務機能：強化轄管景區及景點設施管理與環境維護、改善轄管登山步道服務機能及優化轄管景區景觀設施與遊憩空間；辦理景區特色主題活動，打造各景區亮點魅力，活化觀光景區風貌，提升休憩品質與及服務體驗。
- 九、拓展國際觀光布局：積極參與國際旅展及觀光推介活動，透過刊登臺南國際形象廣告、推動獎勵計畫及多元創新行銷等策略，向國際目標市場推廣臺南旅遊，提升國際旅遊市場能見度，完備國際友善旅遊環境，打造臺南為國際旅客首選旅遊目的地。
- 十、水域遊憩活動管理與推廣：透過活動及教育訓練，推動水域遊憩、安全宣導與訓練，強化水域遊憩活動的安全管理與資源永續利用。

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.推動特色活動與主題旅遊：以本市豐富觀光資源為元素，營造四季旅遊意象，推動全年城市行銷，如雙埤春節活動、螢光花泉季、虎頭埤水與綠熱狗盃、泳渡虎頭埤、五月音樂季、虎頭埤阿勃勒花季、熱氣球派對、七股海鮮節、臺南夏日音樂節、關子嶺溫泉美食節、聖誕點燈、埤塘景區體驗活動等，展現城市魅力；推出多元主題旅遊與在地小旅行，提供遊客專屬、精緻、深度、在地的旅遊體驗，並鼓勵旅行社推出優質套裝遊程，利用各式通路加強行銷宣傳，創造整體觀光加值效益。
- 2.多元整合行銷宣傳：整合觀光相關產業，公私協力積極參與國內重要旅展，推展臺南觀光。推出臺南主題文宣摺頁，提供遊客多元旅遊資訊，善用網路資訊平臺、FB粉絲團、旅行臺南APP、IG、Twitter以及QR-CODE、AR、GPS、沉浸式體驗等數位行銷方式，並辦理獎勵旅遊、媒體、部落客及旅行社踩線，善用話題、活動、圖卡、吉祥物、名人代言等多元整合行銷策略，提升臺南能見度及旅遊誘因，成功吸引旅客造訪，強化臺南旅遊品牌形象。
- 3.推廣臺南主題散步導覽路線：持續推廣城市系列主題散步路線，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」、「關子嶺溫泉鄉散步路線（含親子線）」、「府城藝文逛街趣」、「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」、「臺南杏源珈琲深度文化走讀」、「水交社文化園區散步路線」及「永康三崁店糖廠散步路線」等導覽路線，並推出主題限定路線，滿足不同客群需求，加強導覽解說員培訓，優化各路線導覽服務品質，提供遊客優質深度的旅遊體驗。

- 4.拓展國際觀光布局：針對東北亞及東南亞目標市場推動多元行銷策略，積極參與國際目標城市旅展及觀光推介活動，並深化與目標客源國之觀光產業互動合作，拓展多元國際客群造訪臺南。透過投放國際形象廣告及國際媒體操作，強化國際曝光度，並藉由KOL及社群平台行銷策略，強化口碑行銷，提升臺南於國際市場之能見度及吸引力；整合觀光產業資源，推動國際旅客獎勵計畫，成功引客到臺南。辦理觀光產業人才培訓，完備本市國際友善旅遊環境；拓展多元交通運具，提升國際旅客交通便利性，打造臺南成為國際旅客首選旅遊目的地。

（二）打造優質旅遊環境：

- 1.觀光產業招商活化：營造優質觀光環境，吸引民間資源挹注，促進觀光資源有效利用，並強化管理與輔導，活化觀光產業及整體環境升級。如虎頭埤纜車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觀光發展特定區合作開發案等，另德元埤荷蘭村、雙春濱海遊憩區、黃金海岸船屋、龜丹溫泉體驗池、葫蘆埤自然公園及安平遊憩碼頭餐飲空間等轄管景區，辦理委託經營或標租事宜，並持續督導管理，提升觀光服務機能，公私協力合作共創臺南繁榮新商機。
- 2.建立智慧友善旅遊環境：「旅遊便利行」，整合多元大眾運輸工具，提供遊客轉乘無縫隙服務，並積極與業者洽商拓展海陸空運輸接待能量；「服務再升級」，旅服中心提供走動式服務、感動式體驗、24 小時線上諮詢服務、特色伴手禮行銷展示及導入AI科技應用服務，並加強問路店的服務質量；「資訊無障礙」，打造多元智慧觀光服務系統平臺，優化臺南觀光旅遊多語版網站，善用大數據統計及智能分析有效推展觀光，全面打造智慧友善的旅遊環境。
- 3.打造區域旅遊品牌亮點建設：盤點整合觀光資源，完善整體遊憩空間規劃與配置，打造特色旅遊軸帶與觀光亮點建設，如結合德元埤、葫蘆埤、虎頭埤等埤塘資源，推出「重要廊帶亮點營造計畫—水映南瀛」，展現臺南獨特的埤塘特色，打造埤塘遊憩新品牌，型塑區域特色新風貌，帶動觀光遊憩環境與品質全面升級。
- 4.優化觀光景區風貌：檢視相關景區設施，強化轄管景區及景點環境維護管理，優化登山步道設施與服務機能，持續進行景區環境改善與設施修繕、綠美化維護及相關巡檢安全措施，打造優質安全的觀光遊憩環境，提升觀光景區遊憩體驗。
- 5.打造轄管風景區服務新亮點：加強運用各轄管景區之自然資源特色與景觀風貌，打造各景區亮點魅力，並結合各景區周邊產業資源，配合季節與節慶推出主題活動，串聯各景區與周邊觀光產業，推廣特色遊程進行整合行銷，推升各旅遊景區觀光產業發展。
- 6.水域遊憩活動管理與推廣：推廣多元水域遊憩體驗活動及水域安全教育訓練，帶動在地觀光與民眾親水風氣，讓遊客體驗臺南埤塘水域特色之美，並於活動現場導入水域安全宣導，提升參與者自救、防溺及水域風險辨識能力，提供遊客安全優質的

親水遊憩體驗。

(三) 提升產業服務品質：

- 1.觀光產業升級與永續發展：輔導旅宿業者積極參與星級旅館評鑑及好客民宿認證，鼓勵業者取得環保永續等友善標章及認證，推廣責任旅遊，打造本市旅宿業特色品牌。落實旅宿業及觀光遊樂業輔導與管理、積極輔導露營業者合法化，提升觀光產業業者經營體質與整體競爭力，打造優質、安全、責任、友善之觀光環境，帶動觀光產業創新升級與永續發展。
- 2.深化溫泉旅遊地品牌：善用本市全國獨特之溫泉資源，導入智慧化管理系統，專業經營溫泉取供事業，促進溫泉永續利用；持續推動「臺南溫泉證明標章」商標機制及溫泉高值商品運用，提升溫泉經濟產值與競爭力。結合關子嶺泥漿溫泉及龜丹碳酸溫泉，打造「雙泉行銷」品牌；持續舉辦溫泉美食節活動，建立關子嶺及龜丹名湯地位，深化臺南溫泉旅遊地品牌形象。
- 3.打造臺南美食首都品牌：持續鼓勵餐飲業者爭取國際級評鑑，並協助餐飲業者行銷推廣，結合周邊景點特色及觀光運具，規劃美食套裝遊程，帶領遊客體驗臺南的城市食力。辦理美食系列活動或廚藝競賽等，深化城市美食底蘊及業者實力。鼓勵伴手禮業者進行數位轉型拓展旅遊商機，提升觀光市場產值，型塑臺南美食首都第一品牌。

(四) 提升為民服務品質與內部效率：

- 1.落實管考陳情案件：專人負責管考 1999 民眾陳情案件，7 個工作天時限辦理完成，提升處理品質，答覆率達 80%。
- 2.提升電話服務接待品質：提供電話接聽SOP，定期於局務會議專案檢討，避免相關疏失，本府電話禮貌測試及格率達 85%。
- 3.有效管理公文績效：專人查核公文辦理進度，加強稽催逾期公文，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 2 天以內。
- 4.健全採購內控制度：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，提升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) 厚植職能培育，深化終身學習理念：

為精進公務人員專業知能，鼓勵本局同仁參與學習，增進新知能，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、法定訓練及民主治理價值等課程，強化終身學習觀念，提昇整體行政效能。

(二) 優化財政資源運用、提升預算執行效率：

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	推動特色活動與主題旅遊	115-118
	2	多元整合行銷宣傳	115-118
	3	推廣臺南主題散步導覽路線	115-118
	4	拓展國際觀光布局	115-118
(二) 打造優質旅遊環境	1	觀光產業招商活化	115-118
	2	建立智慧友善旅遊環境	115-118
	3	打造區域旅遊品牌亮點建設	115-118
	4	優化觀光景區風貌	115-118
	5	打造轄管風景區服務新亮點	115-118
	6	水域遊憩活動管理與推廣	115-118
(三) 提升產業服務品質	1	觀光產業升級與永續發展	115-118
	2	深化溫泉旅遊地品牌	115-118
	3	打造臺南美食首都品牌	115-118
(四) 提升為民服務品質與內部效率	1	落實管考陳情案件	115-118
	2	提升電話服務接待品質	115-118
	3	有效管理公文績效	115-118
	4	健全採購內控制度	115-118